



(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)
股份代號：6190



2021

環境、社會及管治報告

九江銀行股份有限公司 Bank of Jiujiang Co., Ltd.

目錄



| | |
|-------------------|----|
| 第1章 報告編製說明 | 02 |
| 第2章 董事會致辭 | 04 |
| 第3章 關於我們 | 06 |
| 公司簡介 | 07 |
| 關鍵績效表 | 08 |
| 企業管治 | 09 |
| 社會責任管理 | 15 |
| 第4章 發力綠色金融 守護綠水青山 | 18 |
| 健全綠色金融管理體系 | 20 |
| 持續豐富綠色金融產品 | 23 |
| 全面推廣綠色發展理念 | 25 |
| 第5章 夯實普惠金融 促進鄉村振興 | 30 |
| 潛心構建普惠金融體系 | 31 |
| 致力紓解三農融資難題 | 34 |
| 嚴格管控普惠融資風險 | 37 |
| 第6章 推動科技立行 引領金融創新 | 38 |
| 數字轉型提高服務質效 | 39 |
| 產品創新助力小微企業 | 43 |
| 創新驅動構建金融生態 | 46 |

| | |
|-------------------|----|
| 第7章 提質金融服務 提升客戶體驗 | 48 |
| 完善服務滿足客戶期望 | 49 |
| 多措並舉維護客戶權益 | 50 |
| 第8章 踐行崇德向善 善行義舉不輟 | 57 |
| 政策幫扶企業復工復產 | 58 |
| 守望相助投身社會公益 | 60 |
| 拓展鞏固脫貧攻堅事業 | 63 |
| 第9章 守護員工成長 共享美好生活 | 65 |
| 以人為本 共創進步九銀 | 66 |
| 快樂生活 倡導多彩九銀 | 71 |
| 情暖人心 打造幸福九銀 | 72 |
| 獨立有限鑒證報告 | 73 |
| ESG指針索引 | 76 |
| 讀者回饋 | 78 |



第1章 報告編製說明

九江銀行股份有限公司(簡稱「九江銀行」「九銀」「本行」「我們」)特此發佈《環境、社會及管治報告》(「本報告」或「ESG報告」),重點說明本行在開展金融業務的基礎上,推動經濟、社會和環境的可持續發展的相關理念、實踐和成果。此報告是我們自2018年起發佈的第四份《環境、社會及管治報告》。

✎ 報告時間

2021年1月1日至2021年12月31日(簡稱「報告期」)

✎ 報告週期

年度報告

✎ 報告範圍

本報告以九江銀行股份有限公司為主體部分,除特別註明外,涵蓋總行、分行、支行及村鎮銀行。

✎ 編製依據

本報告依據香港聯合交易所有限公司(簡稱「香港聯合交易所」)發佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(簡稱「主板上市規則」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》的披露要求及建議進行編製,並參考:

1. 全國報告倡議組織《可持續發展報告指南(G4)》
2. 原中國銀行業監督管理委員會(簡稱「原銀監會」)《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》
3. 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》
4. 中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》

✎ 報告數據收集

本報告中涉及的財務數據部分來自於2021年度按國際財務報告準則編製的財務報表,該報表經畢馬威會計師事務所獨立審計。其他數據主要來自於本行內部系統、各行分支機構及村鎮銀行統計數據,相關案例來自日常工作實踐總結。除特別說明外,報告中所涉金額均以人民幣作為計量貨幣。

報告保證方式

本行董事會(簡稱「董事會」)保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性、完整性承擔責任。

本報告提請畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合伙)按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》進行獨立有限鑒證，並出具鑒證報告。

報告發佈方式

報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版查詢及下載地址：

本行官方網站(網址：<http://www.jjccb.com/>)及香港聯合交易所(網址：www.hkex.com.hk)。

報告以中、英文兩種文字發佈，對兩種文本的理解發生歧義時，請以中文文本為準。

編製單位

九江銀行董事會辦公室

聯繫方式

九江銀行董事會辦公室

地址：中國江西省九江市濂溪區長虹大道619號九江銀行大廈

郵編：332000

電話：+86(792)7783000-1101

傳真：+86(792)8325019

郵箱：lushan2@jjccb.com





第2章 董事會致辭

“

2021年，站在「兩個一百年」奮鬥目標的歷史交匯點，九江銀行認真貫徹落實黨中央、國務院決策部署，聚焦綠色金融、普惠金融、數字金融等重點領域，踐行「為廣大老百姓服務，為小微企業服務，為民營企業服務，為民生經濟服務，為社會發展服務」的理念，堅守中小銀行服務地方、回饋社會的初心和使命，繼續譜寫九江銀行高質量可持續發展新篇章。在此基礎上，九江銀行在2021年榮獲「江西省年度功勳企業」「2020年度愛心企業」等榮譽，在「十四五」開局之年，交出了滿意答卷。

”

加強黨建引領，提高政治站位。過去的一年，九江銀行堅持以高質量黨建引領高質量可持續發展，旗幟鮮明加強黨的領導，不斷鞏固黨史學習教育成果，從百年歷史中汲取奮鬥力量。我們將黨的領導全面融入公司治理，更好的發揮黨委「把方向，管大局，保落實」的領導作用。

實施綠色戰略，彰顯綠色品牌。過去的一年，九江銀行將ESG理念納入發展戰略，持續推動業務綠色轉型發展。我們積極加入中小銀行綠色金融聯盟，成為江西省綠色建築協會首個金融機構副會長單位；創新綠色金融產品，成功推動江西省首單碳排放權質押融資業務和首單綠碳掛鈎貸落地，為綠色經濟發展提質增效。

深耕普惠小微，踐行金融為民。過去的一年，九江銀行聚焦主責主業，堅守「金融為民」的初心使命，扎實做好「六穩」「六保」工作，加大中小微企業紓困幫扶力度，精準滴灌實體經濟。我們持續深挖江西農業產業特色，立足生產佈局，提供「一縣一品」專項金融服務，開發了「大棚蔬菜貸」「橙香貸」等特色普惠金融產品，為特色產業提供便捷高效的金融支持。我們致力為小微企業、個體工商戶提供全方位的綜合金融服務，先後推出「手機快活貸-商超貸」「手機快活貸-稅金貸」等網絡信貸產品，嚴格落實小微企業還本付息應延盡延措施，提升信貸審批效率，加大對小微企業及個體工商戶、醫療應急和防控物資企業的扶持力度，年內共計為小微企業減費讓利3.19億元。

建設數字九銀，保障客戶權益。過去的一年，九江銀行積極將金融科技融入管理體系及業務運營中，通過引進自助化業務處理設備、開展營業網點智能化升級、加快業務系統更新換代以及簡化業務流程，為客戶提供更優質的服務體驗。我們重視對消費者權益的保護，通過建立健全內部投訴系統、開展金融知識宣傳教育、升級反欺詐系統等多種措施，增強消費者的風險防範意識，切實將金融消費者權益保護工作落實到位。

熱心公益事業，關心員工成長。過去的一年，九江銀行堅持「源於社會，回報社會」的感恩理念，主動踐行金融機構責任使命，積極投身各類社會公益活動。近十年來，我們已在敬老愛幼、扶貧濟困、助學助醫、擁軍優屬等方面累計投入

資金近7,000萬元。我們堅定貫徹「人才資源是第一資源」的理念，在為員工提供清晰透明的晉升渠道、規範和諧的工作環境及全面完善的權益保障的同時，致力優化人才隊伍結構，建立完善年輕後備人才庫，促進人才跨機構、跨區域、跨崗位交流，拓寬員工成長成才空間。

2022年，是十四五規劃的關鍵之年，也是九江銀行新一輪戰略規劃的開局之年。我們將繼續堅定貫徹新發展理念，加快推進數字化轉型，以更便捷、更優質、更高效的服務，不斷提高本行服務實體經濟的能力和水平，支持人民對美好生活的嚮往，努力為書寫全面建設社會主義現代化精彩華章貢獻「九銀力量」！



第3章 關於我們

- 07 公司簡介
- 08 關鍵績效表
- 09 企業管治
- 15 社會責任管理

九江銀行



公司簡介

九江銀行是經中國人民銀行武漢分行批准，在九江市8家城市銀行信用合作社基礎上於2000年11月註冊成立的區域性商業銀行，2008年10月正式更名為九江銀行股份有限公司。2018年7月10日，本行在香港聯合交易所主板掛牌上市（股份代碼6190），成為江西省第一家、中部地區第一家、全國第二家在主板掛牌上市的地級城市商業銀行。

道艱且長廿一載，甘將年華獻九銀。九銀人懷揣着「創品牌銀行，鑄百年老店」的戰略願景，始終保持着埋頭苦幹，勇毅前行的精神狀態，踔厲奮發、篤行不怠，從8家城市銀行信用合作社發展為截至2021年末擁有網點276家，資產總額突破人民幣4,600億元的品牌銀行。在2021年6月，榮獲「江西年度功勳企業」稱號，是全省唯一獲此殊榮的地級城市商業銀行。

風雨同舟廿一載，矢志不渝守初心。九銀人始終堅守「憑良心做人，按規則做事，靠本事吃飯」的行訓，在經營管理中始終堅守合規底線、多策並用優化消保體系，堅決維護黨和國家以及人民群眾的利益，堅定貫徹落實國家和行內各項政策、制度、規章，實現從嚴規範員工，做到「客戶第一，合規優先，誠信為先」。

崢嶸年華廿一載，心懷客戶育英才。本行的持續發展及進步離不開廣大客戶的支持及鼓勵，本行的穩步向前來自於廣大員工的汗水及智慧澆灌建設。秉承着「為客戶創造最大價值，為員工提供最優職位」的宗旨，本行大力發展綠色金融、普惠金融、引領金融科技創新以滿足客戶全方面需求；本行堅信「人才資源是第一資源」，以人為本，持續為員工提供優質崗位以及建設高品質、有保障的健康工作環境。

關鍵績效表

| 指標類型 | 具體指標 | 單位 | 2021年 |
|---|---------------|------|------------|
|  經濟績效 | 營業收入 | 億元 | 103.48 |
| | 淨利潤 | 億元 | 17.85 |
| | 資產總額 | 億元 | 4,615.03 |
| | 存款總額 | 億元 | 3,448.51 |
| | 貸款總額 | 億元 | 2,497.15 |
| | 基本每股收益 | 元 | 0.72 |
| | 平均總資產回報率* | % | 0.41 |
| | 不良貸款率 | % | 1.41 |
| | 撥備覆蓋率 | % | 214.66 |
| | 資本充足率 | % | 13.21 |
|  社會績效 | 公益捐贈總額 | 萬元 | 864.00 |
| | 員工總數 | 人 | 4,624 |
| | 女性員工總數 | 人 | 2,619 |
| | 精準扶貧貸款餘額 | 億元 | 5.16 |
| | 綠色信貸餘額** | 億元 | 176.12 |
|  環保績效 | 總行及分行辦公用電量 | 萬千瓦時 | 1,070.40 |
| | 總行及分行辦公用水量 | 噸 | 77,348.72 |
| | 總行及分行天然氣使用量 | 立方米 | 61,542.63 |
| | 總行及分行辦公用紙量 | 萬張 | 374.43 |
| | 總行及分行辦公用油量*** | 升 | 104,621.10 |

* 平均總資產回報率=指報告期內淨利潤佔期初及期末的資產總額平均餘額的百分比。

** 綠色信貸餘額按中國人民銀行綠色貸款專項統計口徑。

*** 總行及分行辦公用油量包括汽油及柴油用量。

企業管治



保持良好的企業管治是本行的責任，也是提高本行核心競爭力的關鍵。本行嚴格遵循《中華人民共和國商業銀行法》《中華人民共和國公司法》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄十四《企業管治守則》等境內外法律法規的要求，在規範業務提升服務質量的同時，持續提升公司治理水平，在保證股東大會最高權力機構地位的前提下，通過董事會、監事會及其下設專門委員會對日常運營事務的監督落實，打造健康規範、溝通及時的管理和治理環境。

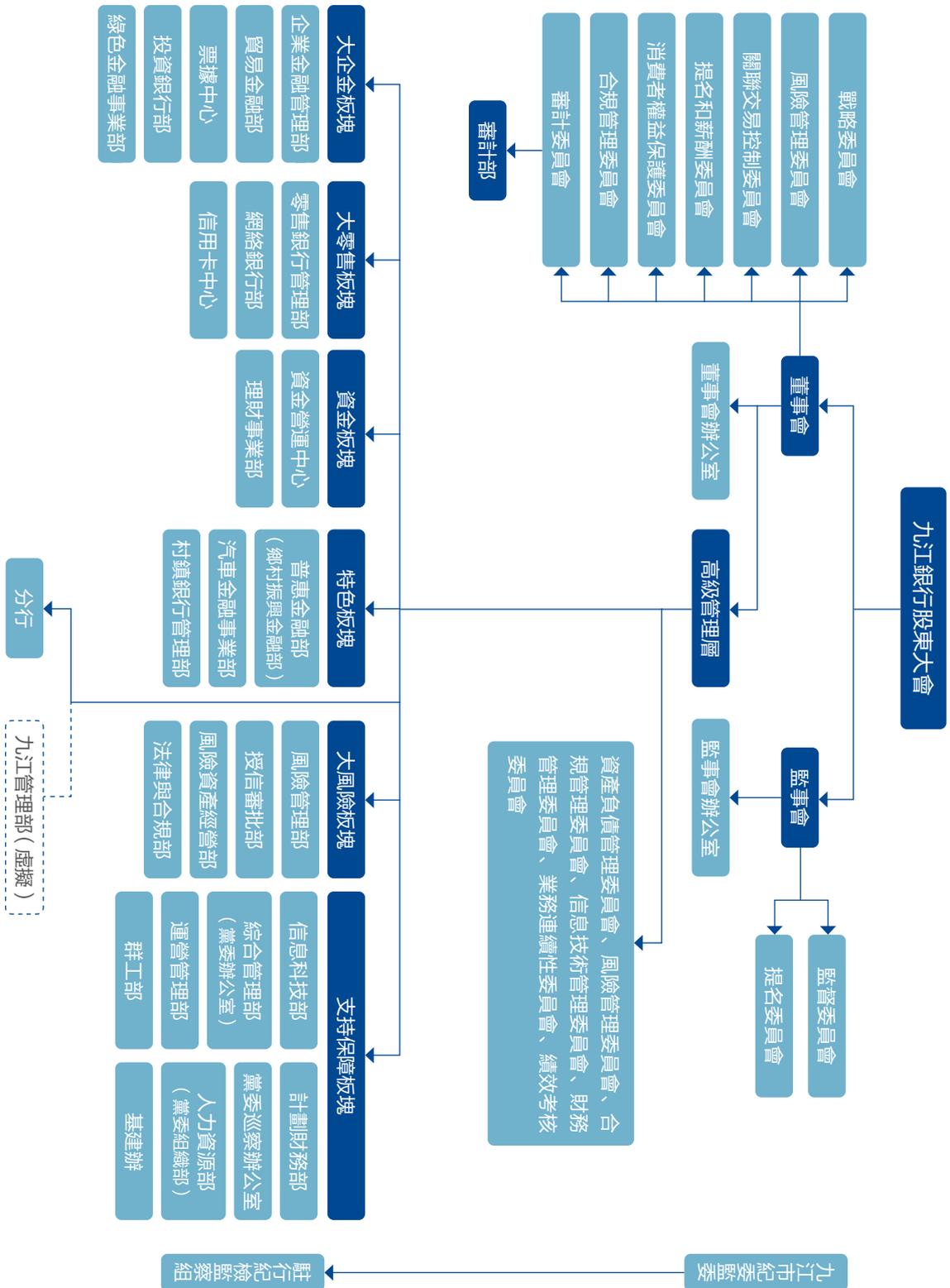


股東大會是本行的最高權力機構，本行的決策機構、監督機構、執行機構分別由董事會、監事會及高級管理層擔任。報告期內，本行組織了4次股東大會，其中包括2次類別股東會，審議通過28項議案。截至報告期末，本行董事會由10名董事組成，其中董事長1名，副董事長1名，執行董事1名，股東董事3名，獨立非執行董事4名，董事背景分佈於金融、會計、審計、經濟、管理及法律等領域，部分董事擁有多重專業背景。此外，本行擬新選1名執行董事及1名非執行董事，並將報請中國銀行保險監督管理機構核准其任職資格。其任期需待中國銀行保險監督管理機構核准生效之日起計算，至第六屆董事會屆滿為止。



本行高度重視信息披露工作。本行根據《商業銀行信息披露辦法》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等法規要求，制定了《九江銀行股份有限公司信息披露辦法》，在監管單位的有效監管和科學引領下，積極維護投資者關係，為投資者及時、準確、平等地獲取信息提供了保障。本行自2018年7月10日上市以來，及時充分披露本行的業績報告及公司治理等相關信息，以供各投資者進行參考。此外，本行日常通過電話、郵件、來訪接待、公司網站投資者關係專欄等各種渠道，與各投資者保持密切高效的溝通。

組織架構



內控管理

本行一直致力於建立科學、完整、合理的內部控制體系，以保證經營管理的依法合規和風險管理的有效性，進而保障發展戰略和經營目標的順利實現。董事會負責建立系統且完善的內部控制體系，保證本行在法律和監管框架內的合規審慎經營。高級管理層負責根據董事會的決策實施內部控制體系，制定系統的制度、流程和方法，採取相應的風險控制措施，建立和優化內部組織架構，確保內部控制的各項職能得以有效開展。監事會負責對董事會和高級管理層內部控制體系的建立和實施情況開展監督和評價。同時本行注重培養員工合規意識，對員工進行系統性培訓，將客觀機制體系和員工的主觀能動性相互融合，致力於將本行建設為內控管理規範的金融企業。

本行的內控體系基本覆蓋所有管理及業務流程。本行在總行機關各部室設有合規經理，分行設立合規部，日常由合規部門及相關職能人員，通過建立外部監管文件信息及時報送機制、內部合規檢查信息定期報送機制、監管意見整改追蹤長效機制、內控合規風險提示機制和監測機制等多項機制，對本行的運營管理進行全方位合規監管。在報告期內，本行合規部門操作得當，行內各部門的內部控制合理有效，並在實踐過程中根據回饋情況不斷修正內控措施，使其能夠適應時代及行業的發展。

員工行為管理 >>

本行持續健全全行的員工行為管理架構，在高級管理層下設合規管理委員會，負責對全行從業人員行為管理工作進行具體指導、監督和評價，並向分支機構外派合規專員，涵蓋企業金融、零售金融、授信審批、運營管理、計劃財務等五大條線，將員工行為要求嵌入到重點條線的經營管理全過程，前置防控風險。在規章制度層面，本行制定了《九江銀行員工行為管理應急預案》《九江銀行銀行員工「造假不誠信」行為管理辦法》。

為有效監測員工賬戶的異常行為，防控員工參與金融犯罪的風險，本行建立了賬戶異常監測系統，即時監測全行員工及其關係人賬戶異常交易情況，並根據《九江銀行員工異常交易非現場審計監測管理操作規程》組織專人對交易異常的賬戶進行核實排查。該等賬戶異常監測系統、規範化的專人核實排查機制有效提升了本行對員工異常行為的敏感度，加強了監測工作的準確性。

此外，為形成管理與發展、壓力與效率、速度與質量各方面的良性閉環，本行主要通過以下四方面將九宮圖運用到員工行為管理當中。

運用九一定律

即90%的結果由10%的關鍵少數部分決定，因此將90%的管理精力花費在10%的部分，最終效率達到100%可控及平衡狀態。

運用二八法則

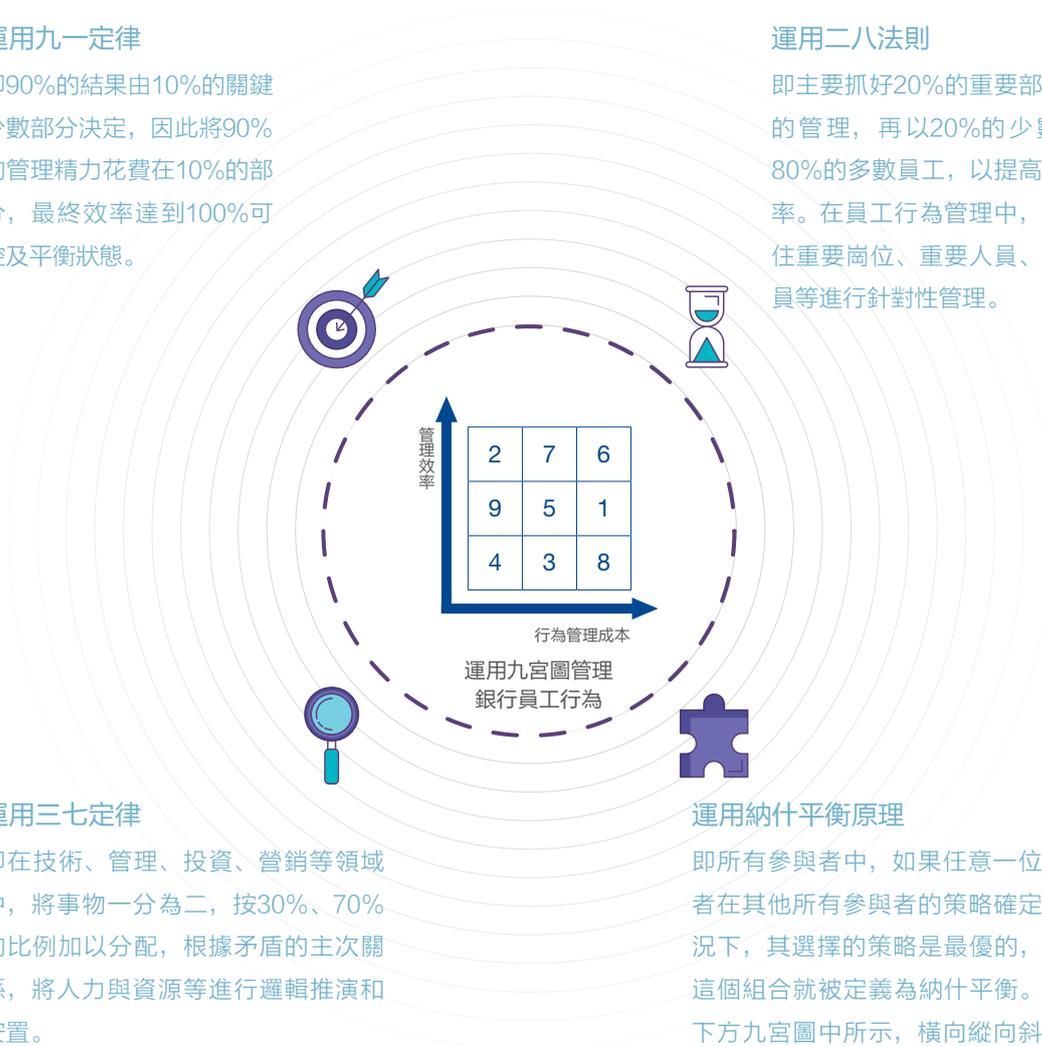
即主要抓好20%的重要部分人員的管理，再以20%的少數帶動80%的多數員工，以提高管理效率。在員工行為管理中，主要抓住重要崗位、重要人員、管理人員等進行針對性管理。

運用三七定律

即在技術、管理、投資、營銷等領域中，將事物一分為二，按30%、70%的比例加以分配，根據矛盾的主次關係，將人力與資源等進行邏輯推演和安置。

運用納什平衡原理

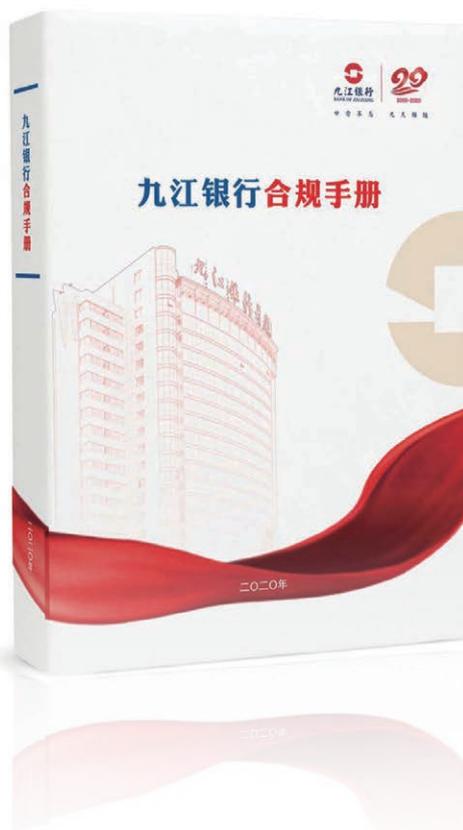
即所有參與者中，如果任意一位參與者在其他所有參與者的策略確定的情況下，其選擇的策略是最優的，那麼這個組合就被定義為納什平衡。即如下方九宮圖中所示，橫向縱向斜向的總量與效率均衡，即任何一方均處於平衡狀態。



以上四個原則的運用，使本行100%的員工在各自網格中得到全方位、針對性強的管控，使各層級、各崗位的員工違規風險降到最低，各條線、流程、關鍵點風險可控，全機構處於無明顯缺陷、無偏於一隅、無重大風險的平衡狀態，以此形成管理與發展、壓力與效率、速度與質量各方面的良性閉環，達到九宮圖所蘊含的圓滿、周到、平衡的狀態，為本行的安全、穩健、持續發展貢獻管理力量。

合規手冊 >>

本行全力構建合規管理長效機制，持續推進合規文化教育，並根據《九江銀行合規手冊》，基本實現了對外部重要監管規則、法律法規及本行規章制度的分類查詢。合規手冊的制定在全行形成了「有章可循、有章必循、執章必嚴、違章必究」的合規文化氛圍，從而推動本行的持續穩健發展。



❑ 反腐倡廉 ❑

自2019年9月派駐以來，駐九江銀行紀檢監察組在九江市紀委市監委的堅強領導下，充分發揮「派」的權威和「駐」的優勢，保持嚴的主基調不放鬆，致力於構建紀檢監察監督、審計監督、巡察監督、監事會監督四位一體的大監督格局，加強紀檢監察隊伍建設，配齊紀檢監察專員，實現監督深入一線、深入基層，持續營造清廉金融文化，引導廣大員工認同、參與、傳播和豐富清廉文化，打造風清氣正的經營生態。本行遵循簡約、嚴格、透明、快活的管理理念，積極開展各項反腐倡廉工作，將強化監督的反腐約束機制和深入推進的倡廉宣傳教育相結合，塑造清廉文化。

紀檢監察信息化平台正式上線

駐行紀檢監察組歷經1年時間研發並上線九江銀行紀檢監察管理系統，以「一個平台+13個模塊」為載體，實現對紀檢監察專員培訓、幹部廉政檔案、信訪線索管理、政治生態監測、問責管理、巡視巡察、日常監督工作的全覆蓋，推動紀檢監察管理流程化、廉潔風險防控指標化、廉潔從業管理規範化、下設紀委考核線上化。



紀檢監察管理信息系統

確保紀檢監察工作手續完備、流程可控、數據準確的同時，發揮信息傳輸、實時監察、預警糾錯、限時督辦、效能監察和績效評估等效用。目前，該平台已在全行紀委條線推廣使用。

面向管理層開展案件警示教育

2021年5月29日至6月10日，本行分兩批在江西財經大學開展了「2021年支行行長賦能專班」學習活動，共計166名學員參與，駐行紀檢監察組組長梅夢生以《警鐘長鳴築防線 防微杜漸守清廉》為題講授開班第一課。



2021年支行行長賦能專班*

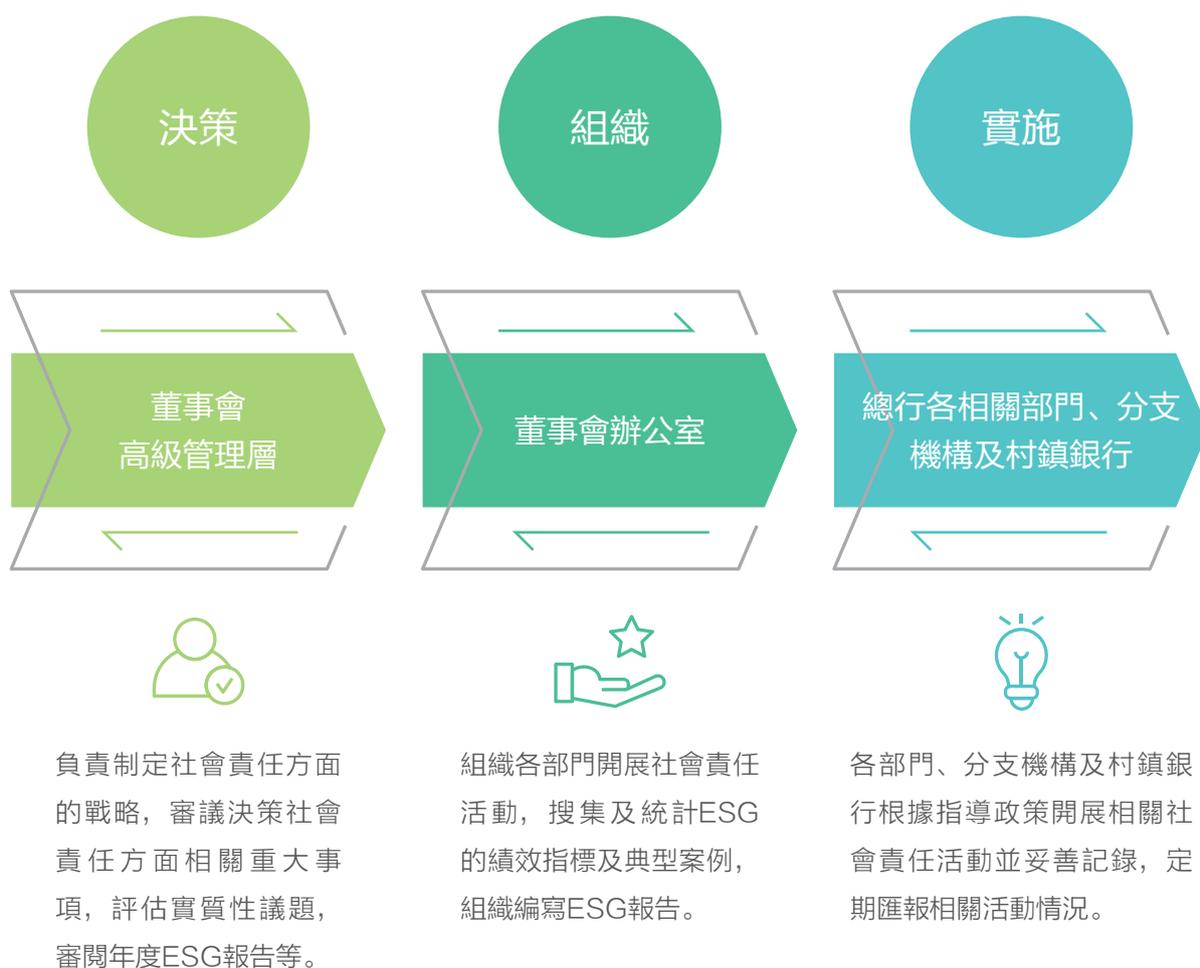
課堂內容由表及裏，逐層深入，深刻剖析近年金融領域發生的重大案件及問題、將思想道德和黨紀國法教育、金融職務違法職務犯罪反面案例警示教育等有關內容嵌入其中，引導各分支行領導幹部以案為鑑、警鐘長鳴，常思貪慾之害、常懷律己之心、常守為政之本，不忘初心、牢記使命，勇於擔當、善於作為。深刻警示並告誡各位領導幹部從金融反腐的高度和自我

保護的角度築牢廉潔從業的思想防線，切實做到知敬畏、存戒懼、守底線，共同推動本行政治生態的持續好轉，為本行發展保駕護航。

*本報告的照片均拍攝於本行業務開展過程中，係本行為實施新聞報導不可避免地製造和使用。由於無法獲知圖中人物的聯繫方式，故無法取得聯繫。如使用相關作品導致侵犯肖像權等方面的問題，並非本行故意為之，亦非出於盈利目的，在接到相關權利人通知後，本行將立即加以更正。

社會責任管理

本行將可持續發展理念貫徹在日常業務開展過程中，同時建立了職責分明且良性循環的社會責任管理體系：由董事會及高級管理層對社會責任相關戰略進行決策，董事會辦公室組織相關活動，其他部門及分支機構共同落地實施並將活動效果回饋至上級評估。

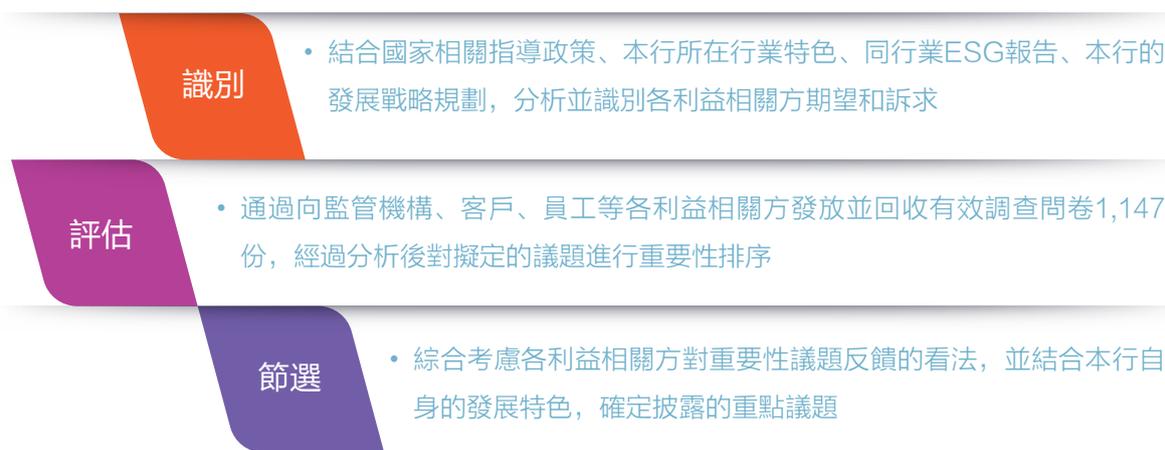


利益相關方參與

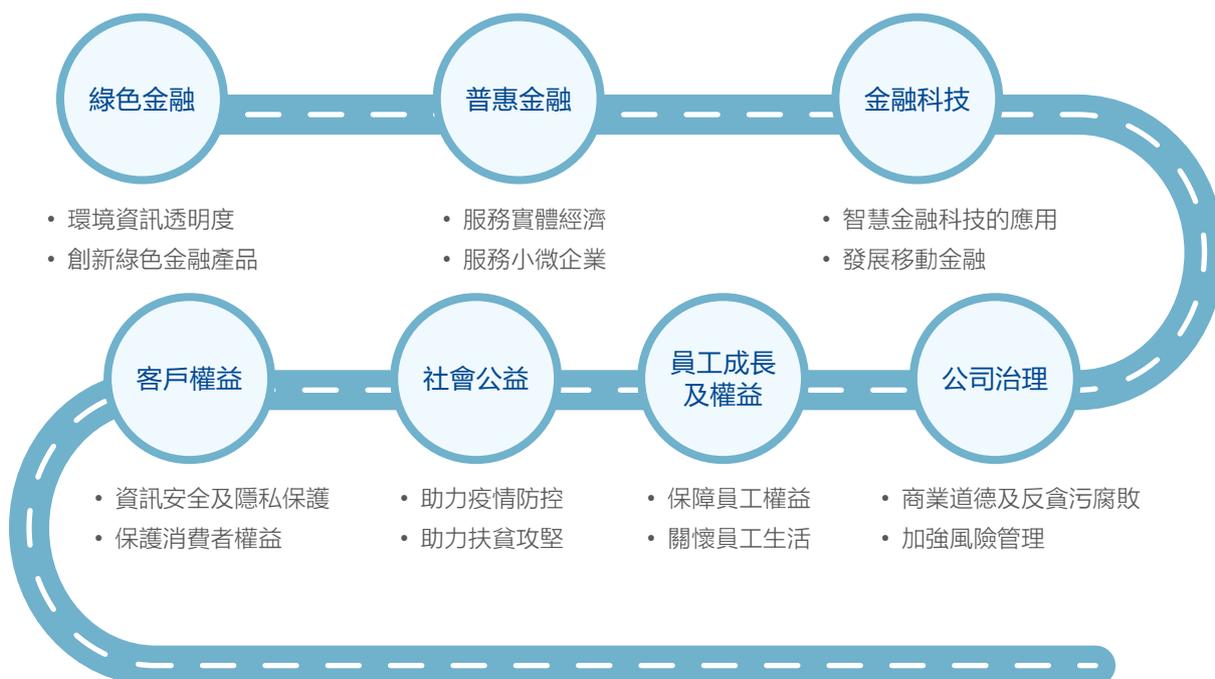
| 利益相關方 | 期望與要求 | 溝通方式 | 回應舉措 |
|---------|-----------|----------|------------|
| 政府 | • 立足服務人民 | • 信息披露 | • 發展普惠金融 |
| | • 服務實體經濟 | • 工作會議 | • 加強銀企合作 |
| | • 安全穩健經營 | • 政企聯席會 | • 規範公司治理 |
| | • 抗擊新冠疫情 | • 政府指引 | • 捐獻防疫物資 |
| 監管機構 | • 依法合規經營 | • 現場檢查 | • 加強內部管治 |
| | • 化解經營風險 | • 風險資本要求 | • 落實監管要求 |
| | • 響應宏觀政策 | • 工作報告 | • 扶持民營企業 |
| 股東 | • 優化服務質量 | • 股東大會 | • 普及電子設備 |
| | • 履行社會責任 | • 經營情況披露 | • 綠色辦公環境 |
| | • 加強風險管控 | • 定期溝通機制 | • 健全內部控制 |
| 客戶 | • 提供人性化服務 | • 現場溝通 | • 深化智慧支付 |
| | • 加強科技創新 | • 電話熱線 | • 研發創新產品 |
| | • 金融知識普及 | • 電子化平台 | • 組織宣講活動 |
| | • 擴大地區覆蓋 | • 客戶調研 | • 增設更多網點 |
| 員工 | • 注重個人發展 | • 職工代表大會 | • 明確晉升機制 |
| | • 提升員工福利 | • 工會 | • 完善績效評價 |
| | • 緩解職場壓力 | • 員工信箱 | • 構建良性競爭 |
| | • 回應員工訴求 | • 直接溝通 | • 優化溝通機制 |
| 供貨商 | • 特色業務 | • 供貨合約 | • 一縣一品 |
| | • 產品創新 | • 投招標 | • 創新「三農」產品 |
| | • 誠信合作 | • 談判 | • 完善採購管理 |
| 合作夥伴 | • 團結協作 | • 項目研討會 | • 平等尊重互利守約 |
| | • 加大宣傳力度 | • 合作協議 | • 新聞媒體宣傳 |
| | • 發展綠色金融 | • 意見反饋 | • 創新綠色金融產品 |
| 小區 | • 增加業務宣傳 | • 宣傳活動 | • 組織社區宣傳 |
| | • 保護消費者權益 | • 實地走訪 | • 完善消保制度 |
| | • 產品多元化創新 | • 問卷調研 | • 積極研發創新 |
| 社會公眾及媒體 | • 履行社會責任 | • 新聞 | • 及時幫扶企業 |
| 環境 | • 平衡可持續發展 | • 信息披露 | • 推出綠色金融理財 |
| | • 合理利用資源 | • 需求調查 | • 堅持綠色運營 |

實質性議題分析

本行通過定期溝通及即時溝通相結合、內部溝通與外部交流相搭配的方式，確保與各利益相關方充分溝通並及時作出回應，同時結合國家發佈的指導政策、銀行業的行業特色以及自身發展戰略等因素，識別出社會責任議題。本行綜合考慮各個社會責任議題對本行自身可持續發展和利益相關方的重要性後，確定在報告中進行重點披露的實質性議題。



2021 年重大議題 >>



第4章

發力綠色金融 守護綠水青山

- 20 健全綠色金融管理體系
- 23 持續豐富綠色金融產品
- 25 全面推廣綠色發展理念



圍繞着《中華人民共和國國民經濟和社會發展第十四個五年規劃和2035年遠景目標綱要》(簡稱「十四五規劃」)的重要指示以及「碳達峰碳中和」目標，本行深入貫徹落實「綠水青山就是金山銀山」的理念，堅持在探索中前進，積極響應國家的綠色金融發展政策，始終牢記發展綠色金融的使命和責任，實施可持續發展戰略，推動經濟社會發展全面綠色轉型，建設美麗江西。

本行堅持服務生態建設要求

策應江西省贛江新區全國首批綠色金融改革創新區建設，積極優化綠色金融組織機構，將發展綠色金融從董事會層面上升至戰略高度，在江西省設立首家「綠色金融事業部」；通過成立綠色金融工作領導小組，配備綠色金融專崗，力爭從「管理提升、品牌提升、業務提升」三方面助力推動江西省綠色金融發展。

本行堅持綠色金融對外合作

2021年3月積極加入中小銀行綠色金融聯盟，促進行業內外綠色金融產業轉型，同月，本行成為江西省綠色建築協會副會長單位，成為該協會唯一的金融機構成員，助力全省綠色建築行業發展。同年5月，本行與贛州市人民政府金融工作辦公室、贛南師範大學經濟與管理學院共同發起設立贛州綠色金融研究院，不斷加強與外部的合作交流，形成更多可複製可推廣的綠色金融發展經驗，以擘畫綠色金融高質量發展藍圖。

本行堅持落實雙碳戰略目標

2021年本行作為全國首家簽署《負責任銀行原則》的城商行，圍繞「服務經濟綠色轉型，助力實現雙碳目標」這一核心，創新綠色金融產品服務，成功推動江西省首單碳排放權質押融資業務落地贛州，推動江西省首單綠碳掛鈎貸落地鷹潭，推出ESG概念綠色金融理財產品，主動實現大型會議碳中和，進一步為經濟綠色發展提質增效。

在江西省委、省政府的堅強領導下，在各級金融管理部門的指導與支持下，九江銀行綠色金融工作獲得了相關部門的支持與認可。經江西省地方金融監督管理局審核評定，本行榮獲「2018-2020年全省綠色金融先進單位」、2020年度「綠色金融發展貢獻獎」；在江西銀保監局綠色信貸工作考核中，本行連續四年（2018年-2021年）獲評「優秀」。



健全綠色金融管理體系

本行堅定貫徹落實「十四五」規劃的總體要求以及黨中央「碳達峰碳中和」戰略目標，持續將綠色發展與綠色金融管理體系建設作為行內發展的重大戰略議題，積極探索綠色金融領域的研究與實踐。本行秉承以綠色發展為核心，以深化改革為動力，以市場需求為導向，以客戶為中心的原則，在行內自上而下不斷健全綠色金融管理體系，堅持完善體制建設，從董事會、總行職能部門、分支機構三個層面自上而下優化綠色金融組織架構，不斷加強綠色金融體制創新，完善行內綠色金融組織、文化和價值體系，將「綠色金融銀行」的市場定位寫入企業文化中，將綠色金融業務納入績效考核體系，力爭將本行打造成江西省領先的綠色金融銀行。

內部綠色架構持續優化

董事會層面 >>

本行董事會下設戰略委員會，承擔對綠色金融發展規劃監督和檢查的職能，負責對綠色信貸發展戰略及目標的制定與實施進行審批和監督，同時對其他相關重大決策事項進行研究並提出建議。戰略委員會由3名董事組成，其中設主任委員1名，負責主持委員會工作。委員會對董事會負責，對相關綠色金融工作組提供的報告進行評議，將相關書面決議材料呈報董事會審批，並根據董事會的決議監督檢查本行經營管理層在綠色金融方面的執行情況。

管理層層面 >>

作為江西省設立首家綠色金融事業部的金融機構，本行始終不忘踐行綠色發展理念，將綠色轉型、綠色創新擺在了企業發展的戰略位置，從產品創新、流程優化、制度制定和環境社會風險管理等方面不斷創新和改革，通過行內各部門共同協作，為綠色金融的發展提供新思路，積極落實「碳達峰碳中和」戰略目標。同時，本行在總行、分行和直屬支行均設立了綠色金融專崗，負責溝通綠色金融相關事宜，為綠色項目以及客戶提供全面、優質的綠色金融服務。

為充分發揮綠色金融改革試驗區的政策優勢，加快推進本行綠色金融體制機制創新，本行還成立了綠色金融領導小組，由行長擔任組長，成員由14個部門的主要負責人組成，其中由綠色金融事業部負責人兼任辦公室主任，承擔本行綠色金融業務的統籌規劃與協調推動職能，推進本行綠色金融發展。

外部綠色合作不斷深化

2021年，本行作為江西省綠色金融界發展的「排頭兵」，持續與國內外各類金融機構交流綠色金融發展經驗，凝聚共識，分享經驗。這為本行高質量發展提供強有力支持，着力擦亮了具有江西特色的綠色金融「名片」，讓「九銀力量」成為建設富裕美麗幸福現代化江西，描繪新時代綠色江西新畫卷提供優質、強勁、源源不斷的金融新動力。

案例

打造高端智庫 服務全行發展

本行聘請了我國綠色金融領域領軍人物馬駿先生為本行戰略顧問，持續加強雙方在綠色金融領域的相關交流合作，以期在綠色金融工作方面獲得更多的智力支持，共同探索開展綠色資產風險權重項目研究，助力本行在全國金融機構實現「雙碳」目標中走前列，作表率。



本行綠色金融戰略顧問聘任儀式

案例

構建產學研合作機制 提升人才培養質效

2021年5月，贛州市人民政府金融工作辦公室、贛南師範大學經濟管理學院與本行贛州分行共同成立贛州綠色金融研究院。該研究院將致力於構建政產學研用共生的創新體系，實現專業理論與業務實踐的良好結合，搭建產教融合的合作平台，並為今後各方進一步開展廣泛、穩定、長期合作打下基石，開創集共同開展課題研究、人才培養和金融實踐於一體的銀校合作新模式，為贛州發展綠色金融、壯大綠色經濟提供理論與實踐支撐。



贛州綠色金融研究院正式成立

完善綠色金融組織體系 創立綠色專營支行

2021年
4月

江西省贛州市崇義縣人民政府與本行贛州分行戰略合作簽約儀式暨綠色專營支行揭牌儀式舉行，為綠色金融改革助推生態產品價值實現提供加速度。

2020年
12月

江西省鷹潭市銀保監分局、市政府金融辦聯合確定本行鷹潭分行為市本級綠色金融專營機構，着力服務於當地經濟社會綠色低碳轉型。

本行將充分利用自身的金融力量 and 服務資源，持續完善綠色金融組織體系，着重推進綠色金融業務發展，通過創新綠色金融產品和服務，高質量服務區域綠色發展，為轄內綠色金融工作提供有力支撐。



本行贛州分行綠色專營支行揭牌儀式

持續豐富綠色金融產品

案例

形成綠色信貸投放新動力。自2017年6月江西省贛江新區獲批成為首批綠色金融改革創新試驗區以來，本行認真貫徹落實江西省委省政府的相關指導意見，持續加大綠色信貸投放力度，不斷提升自身的環境與社會表現，助力我國生態文明建設，在發展綠色信貸和支持綠色發展方面取得出色成績。截至2021年末，按中國人民銀行綠色貸款專項統計口徑，本行綠色信貸餘額176.12億元，較年初新增58.48億元，有效支持了實體經濟綠色低碳發展。綠色資金主要投向基礎設施綠色升級、節能環保、生態環境、清潔能源等產業，重點支持綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的發展。

打造綠色金融服務新模式。為支持綠色低碳產業發展，本行針對性地識別綠色領域及行業發展的難點痛點，不斷提高產品服務創新能力，持續加大對綠色發展領域的金融支持，為綠色項目提供了更加多元化、多樣性的綠色金融產品。比如為支持綠色產業發展，推出ESG概念綠色金融理財產品；值全國碳市場開市之際，落地江西省首單碳排放配額質押融資業務；探索可持續掛鉤業務，落地江西省首筆綠碳掛鉤貸業務。

拓寬綠色產業融資新渠道。2021年，九銀綠票融、光伏惠農貸、肉牛活體抵押貸等產品在江西省內多個地市實現了複製推廣。截至2021年末，全行綠色票據累計承兌發生額為18.09億元；綠色票據累計貼現發生額為25.72億元；全行累計辦理再貼現金額為15.02億元，有效支持了綠色建築、新能源汽車等產業發展。

創新推出ESG概念綠色金融理財

2021年3月，為深入貫徹落實黨中央「碳達峰碳中和」戰略目標，作為全國首家簽署《負責任銀行原則》的城商行，本行推出ESG概念綠色金融理財，踐行ESG責任投資理念，支持企業綠色發展，助推經濟綠色轉型。本行堅持「客戶第一」的服務理念，把握可持續發展機遇，進一步開拓創新，研發推出新產品和產品淨值化轉型，完善產品體系，以豐富的投資經驗和出色的風險管理水平，滿足客戶日益多元化的財富管理需求，持續提升「久贏理財」品牌競爭力。

ESG概念綠色金融理財產品將募集資金投資於節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級、綠色服務等金融產品，以及與民生、普惠金融、高質量發展等領域相關的標準化資產，包括但不限於綠色債券、綠色資產支持票據及證券等，通過投資綠色證券為污染防治、綠色出行、清潔能源、節能環保等高質量發展領域的直接融資提供資金，能夠有效推動企業進行綠色轉型，有利於全面加強生態保護、構建健康的生態環境，深化社會生態文明建設和綠色發展。



落地江西省首單碳排放權質押融資業務

應「碳達峰碳中和」目標要求，本行近年來積極實施綠色金融創新舉措，充分發揮金融機構在綠色低碳發展中的支撐作用，並於2021年8月7日在江西省贛州市成功落地江西省首筆碳排放權質押融資業務。

碳排放權質押融資是企業以生態環境部門核發的碳排放權配額為質押擔保，利用自有的碳排放權配額向金融機構進行外部融資。該項業務旨在幫助企業盤活碳配額資產，緩解節能減排企業融資擔保受阻的問題，恰當利用碳排放權交易在金融資本和實體經濟之間的聯通作用，通過合理的金融資產配置，引導實體經濟綠色發展。本行成功落地首筆碳排放權質押業務，開闢了江西省內金融支持「碳達峰碳中和」的新路徑。

本行將繼續加快碳金融產品創新，以碳配額質押融資為新起點，有效服務碳領域新興市場，為企業提供更精準、更便捷、更有效的碳金融服務方案，助力企業綠色轉型升級。



碳排放權質押融資業務實踐

落地江西省首筆綠碳掛鈎貸

2021年10月13日，在中國人民銀行鷹潭市中心支行的大力推動下，本行鷹潭分行結合人民銀行監測數據，將銅企業碳減排量與銀行信貸條件等掛鈎，成功發放了江西省首筆銅產業「綠碳掛鈎貸」信用貸款1,000萬元。該筆貸款有效支持企業向上游支付購置廢舊原材料，及時解決了企業項目投產原材料短缺問題，有效緩解了企業融資困境，同時也實現了江西省在碳金融產品創新領域的新突破。

「綠碳掛鈎貸」將「碳減排量」作為銅企業獲得貸款的先決條件，而在碳減排諸多方式中，分佈式光伏發電項目建設門檻相對較低，碳減排

效益可量化、可追蹤；同時貴溪市被列為全國整縣屋頂分佈式光伏開發試點區域，市場潛力巨大。

因此首筆「綠碳掛鈎貸」即選取安裝光伏發電項目企業為試點，以光伏發電量同國家電網內企業用電量抵扣後淨值折算為碳減排量，從而實現產品落地，整個流程操作簡便、複製性強。「綠碳掛鈎貸」具備「低融資成本+額外收益」雙重利好，將進一步調動企業減排降碳的積極性，推動更多銅企業積極開展光伏發電等清潔能源綠色項目建造，更好地支持「碳達峰碳中和」目標的實現。

全面推廣綠色發展理念

本行作為江西省綠色金融發展的「先行者」，始終堅持貫徹落實十四五規劃和雙碳發展目標，堅持生態優先、綠色發展，推進資源總量管理、科學配置、全面節約、循環利用，協同推進經濟高質量發展和生態環境高水平保護，將綠色發展理念融入到每一個九銀人心中。

堅持綠色運營

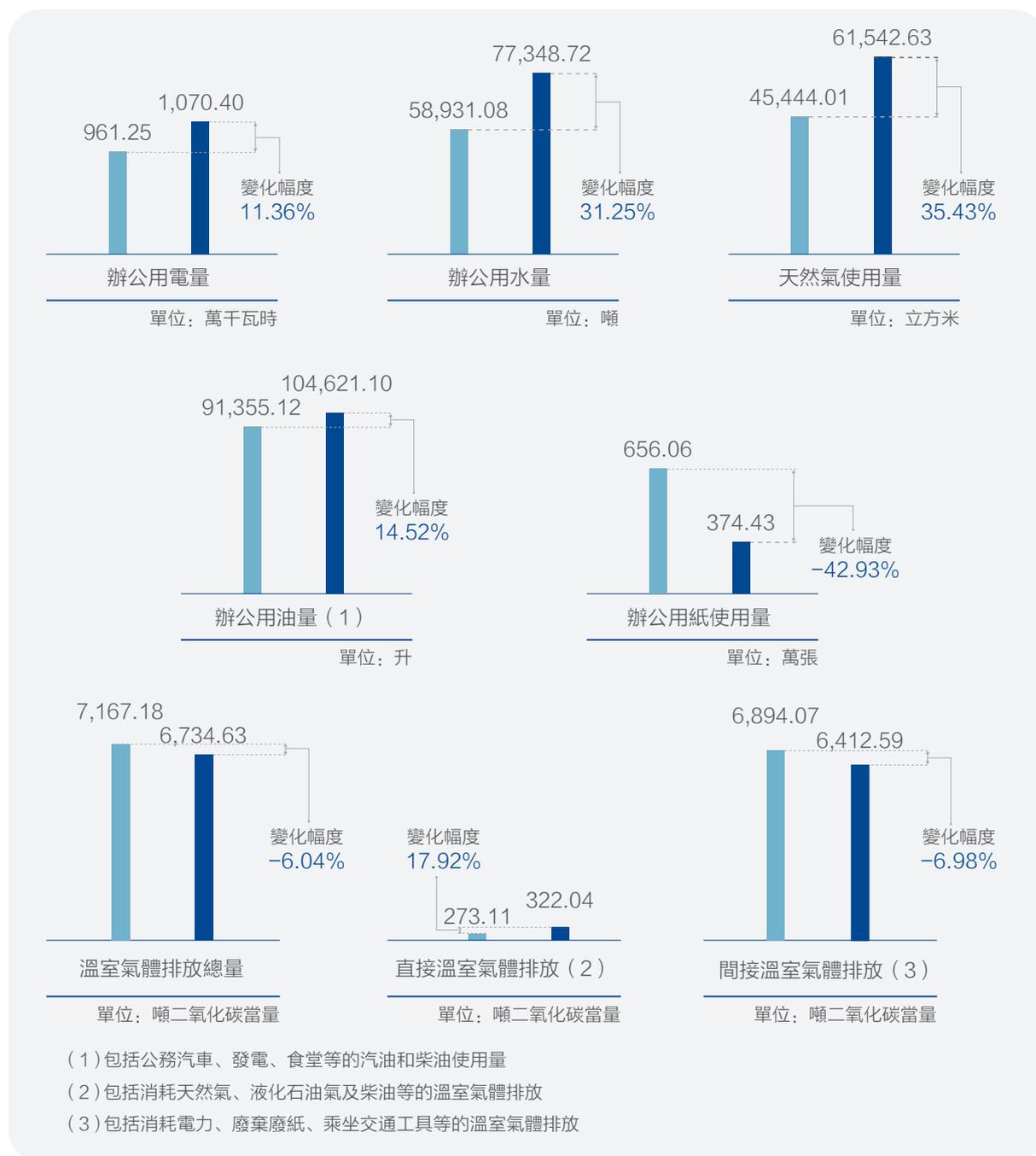
為助力實現黨中央提出的「30·60」目標，順利完成「碳達峰碳中和」的綠色發展工作，將本行打造成「江西的綠色金融銀行」，進一步實現節能降耗、保護環境、降本增效的可持續發展目標，本行制定了《九江銀行綠色辦公管理辦法（試行）》以及《九江銀行基建管理辦法》，旨在提倡在辦公活動中節約資源，減少水、電、紙、油等能源的直接和間接損耗，以及減少溫室氣體的直接和間接排放量，以起到提高能源效率和保護環境的作用。

| 類別 | 管理措施 |
|--|---|
|  節電管理 | <ul style="list-style-type: none">• 使用節能燈具，嚴格執行按需開燈• 限制空調溫度上下限，嚴格按需使用空調• 關閉長期閒置電器電源• 倡導低樓層員工選擇樓梯出行 |
|  節油管理 | <ul style="list-style-type: none">• 合理安排車輛出行及人員搭配，減少空駛• 逐步淘汰油耗高的車輛，鼓勵新增節能環保的小排量公務用車• 對員工進行節約用油宣傳教育 |
|  節水管理 | <ul style="list-style-type: none">• 定期維護用水管道等設備• 嚴格執行按需取用水 |
|  節材管理 | <ul style="list-style-type: none">• 推廣無紙化辦公• 合理用紙，堅持雙面打印，或將廢紙反面打印• 減少使用一次性用品• 鼓勵回收及再次利用廢舊資源 |
|  節糧管理 | <ul style="list-style-type: none">• 倡導餐桌文明之風，飯菜按需盛量• 剩飯剩菜回收到指定收餐台 |

九江銀行2021年資源消耗及溫室氣體排放表

總行及分行

■ 2020 ■ 2021



本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等相關法規，並制定管理制度及措施，培育員工節能環保和低碳意識，倡導可持續發展的綠色生活。2021年本行進一步落實和完善各項綠色工作實施細則，培養員工形成低碳環保意識，實現降本增效的可持續發展目標，助力實現十四五規劃和雙碳目標，使本行成為紅土地上的綠色金融樣板。

無紙化辦公

為響應「綠色金融銀行」的戰略定位，大力發展循環經濟，本行辦公系統的電腦端以及移動端在2021年均實現優化升級，應用軟件達成雙向互通，員工交流便捷性顯著提高；基於疫情期間遠程辦公的現狀，新版移動端支持業務線上全流程申請審批，辦公系統直接對接電子簽章系統，日後將逐步實現電子印章用印，大幅減少紙質文檔的打印。目前上線流程共338項，囊括董事會及監事會工作、項目管理、公章管理、反洗錢、信息系統管理、授信審批、公文管理、人事管理、安保管理、徵信管理、運營管理以及日常工作等流程。

在加快全行無紙化線上辦公進程的同時，為保證無紙化辦公回歸本義，真正實現節約成本、提高效率、減輕基層負擔的現代辦公模式，本行開展無紙化辦公現狀調研工作，以摸清實際工作中線下紙質工作流程的人工時間，辦公耗材等成本支出，研究全面推行無紙化辦公的可行性。無紙化辦公調研範圍覆蓋27個總行、13家分行、33家支行，調研內容主要包括辦公用紙情況和線下流程情況，共收集1,309條線下流程反饋記錄。截至2021年末，本行共整改完成27個流程，其中OA系統整改組17個，存量系統改造組10個。

積極開展環境信息披露工作

在綜合考量中國人民銀行金融標準化技術委員會《金融機構環境信息披露指南》等相關指引的基礎上，本行向管理層及員工、政府、監管機構、股東、客戶、行業協會等發放問卷600份，辨識內外部利益相關方對14項重大環境議題的關注程度，對最為關注的綠色產業投融資等議題加大信息披露力度。同時，將環境風險評估管理的全過程納入盡職調查、項目環境風險評估、授信評級、審查審批、合同簽訂等環節，建立企業環境風險評級名單制並按月更新環境風險評級及監管記錄，對環境和社會風險表現不達標的客戶實行授信一票否決；對動態納入環境和社會風險管理名單的客戶落實重大風險應對預案。2021年2月，粵港澳大灣區正式啟動了金融機構環境信息披露試點工作，九江銀行環境信息披露報告被中國人民銀行廣州分行作為範本供各家機構學習參考，並受邀為廣州同業機構分享環境信息披露工作相關經驗。本行環境信息披露工作相關做法被中國人民銀行金融市場司選用至《綠色金融市場簡報》。

採購管理

本行作為中國金融學會集中採購專業委員會的成員，積極參與到委員會全國性會議中，與委員會成員進行交流合作，與各方積極學習綠色採購理念。本行也不斷持續完善採購管理體系，加強對招投標和供應商的管理。

本行在2021年已建立了組織形式、運營機制、制度辦法、業務流程「四統一」的集中採購管理體系，實現需求部門、歸口管理部門、集中採購專門委員會、集採辦、監督部門共同參與採購流程，各相關部門按集中採購辦法規定行使職權並承擔相應職責，有效規範了全行集中採購行為，加強了本行採購風險控制。在集中採購過程中，本行始終堅持公開、公平、公正的原則，樹立風險、廉潔、效率、物有所值意識，已逐步構建了完整的集中採購項目全生命週期管理，不斷提升集中採購效益。截至2021年末，本行總行級潛在供應商307家。其中，當年向本行提供產品和服務的供應商共有123家，本行已累計向供應商付款金額約2.9億元人民幣。

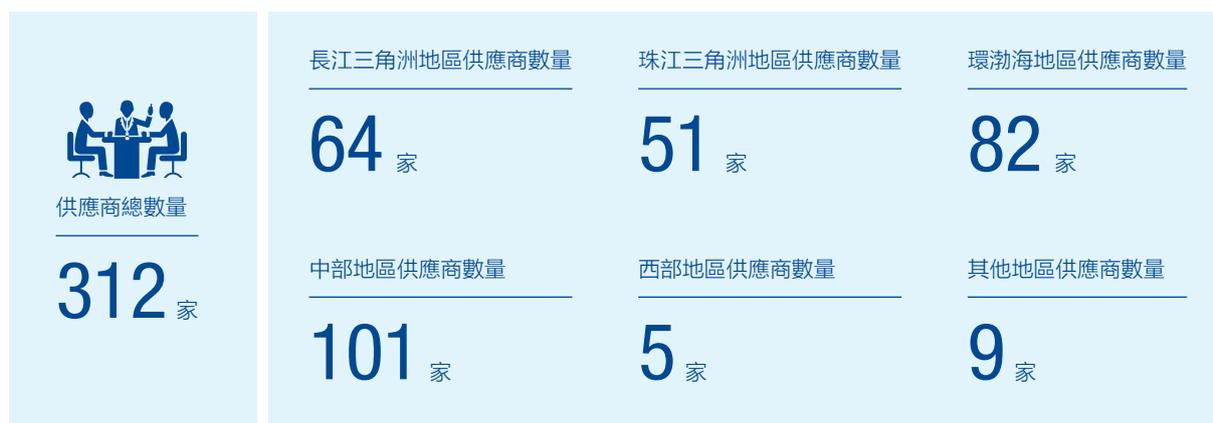
本行在2021年對《九江銀行採購文件格式文本》進行了修訂，主要修訂內容在於考核評定本行供應商的社會責任績效，例如本行在供應商准入、產品選型和招投標評審環節均明確要求產品類供應商通過ISO14001環境管理體系認證，所提供產品必須低毒少害，實現節約資源綠色環保，並對重點環保性

指標進行量化評審；同時本行在IT採購中也積極引入新技術、新產品，例如通過虛擬化、雲平台、分佈式存儲、超融合等技術的使用減少了物理設備的投入，提高了硬件的使用率，以有效實現降低能耗、減少物理空間佔用的環保目標；同時還積極響應了國家最新政策，結合大工業用電模式，利用樓宇自動化系統(BA)自動控制，實現各系統運行精準控制，制定了電價低谷水冷機充冷，電價峰谷放冷的節能降耗運行方案，以減少能源浪費。

2021年，本行已向30家重點合作供應商公開徵求意見和建議，並與其中8家供應商座談，共收集意見、建議50條，部分建議已在採購工作中落實。

本行禁止不良行為供應商參與本行集中採購項目，集中採購過程中的關鍵環節均需確認項目供應商是否納入禁入名單庫，如發現供應商已納入禁入名單庫的，則中止該項目集中採購。2021年本行新增不良行為供應商0家。

2021年供應商相關關鍵績效指標



弘揚綠色理念

本行在堅持綠色運營的同時，也高度重視綠色理念的宣傳推廣工作。2021年本行通過線下學術交流活動、網絡、報刊、電視等渠道，深入開展形式多樣的綠色理念宣傳活動，從多視角、多層次、多渠道向社會公眾、同業等介紹本行綠色金融發展成果，推廣綠色金融產品，分享行業實踐經驗。

2021年4月，江西省成功舉辦全國綠色金融改革創新試驗區第四次聯席會議，本行主動通過購買林業碳匯的方式，對本次會議的碳排放量進行碳抵消，實現零碳會議。

2021年7月21日，本行作為協辦單位，參與了九江市政府主辦的金融支持長江經濟帶綠色發展學術報告會。會上，九江市政府對本行等金融機構為綠色金融產業的發展和綠色理念的弘揚表示了肯定，並希望相關部門進一步加強溝通、推動資源與信息共享，繼續增質增效，整合各地資金、項目，以多渠道多方式共同支持九江綠色產業發展。



本行助力碳中和證明書

本行也積極響應到九江市各地各部門的志願服務工作中，2021年本行聯合九江團市委、九江市青年志願者協會、九江學院青年志願者指導中心、九江市「微笑天使」江豚保護中心共同發起「愛江禁捕志願服務項目」，參加到生態環保志願者培育計劃中，開展長江九江江岸線、鄱陽湖區域巡護工作等。本行將積極配合相關部門全力做好長江生態文明建設和生態環境保護的相關工作，為助力九江市打造長江最美江岸線，推進鄱陽湖流域生態環境整治修復貢獻九銀力量。



長江經濟帶綠色發展學術報告會

第5章

夯實普惠金融 促進鄉村振興

- 31 潛心構建普惠金融體系
- 34 致力紓解三農融資難題
- 37 嚴格管控普惠融資風險



潛心構建普惠金融體系

本行認真貫徹落實鄉村振興戰略政策，圍繞「調結構、節資本、控不良、穩增長」的戰略方針，多措並舉持續完善普惠金融新機制，在小微企業及鄉村金融振興領域精耕細作，為國家脫貧攻堅工作提供強力支持。

截至2021年末

本行涉農貸款餘額為人民幣

526.86 億元

深挖產業融資需求 推出普惠金融產品

本行自2000年成立以來，積極貫徹落實黨中央、國務院、監管機構的重大戰略部署，立足本土經濟，在江西省率先將目標客戶市場定位於小微企業，不斷創新小微普惠金融的產品和服務，致力於破解小微融資難題。

案例

數字驅動普惠金融轉型

本行積極推進數字九銀建設，2021年本行以大數據為驅動，以線上化為手段，大力創新零售信貸業務模式，先後基於大數據、人工智能、人臉識別等相關技術，探索多場景的金融服務方案，開發「手機快活貸」系列產品，探索零售線上化授信與風險管理方案。本行先後

推出「手機快活貸－商超貸」「手機快活貸－稅金貸」，分別面向廣大市民、有煙草專賣證的個體工商戶、正常納稅的小微企業主，為其提供隨借隨還、全線上操作、自由選擇還款方式的貸款。

截至2021年末，本行「手機快活貸」發放普惠小微貸款共計**149**億元，貸款餘額**115.64**億元。

2021年，本行大力推進銀擔合作業務。2021年初，本行與江西省融資擔保公司合作上線「經營快貸－江西省融擔」產品，是江西省首款銀擔線上見貸即保產品。隨後，本行與江西省融資擔保集團、安徽農業融資擔保集團、安徽國有資產控股集團、江西贛農擔保集團等5家擔保公司簽訂合作協議。

截至2021年末

本行經營快貸線上擔保系列產品發放金額

24.78 億元

惠及小微客戶共計

8,151 戶

貸款餘額共計

21.74 億元

商超貸
为有烟草证店老板
专属定制

稅金貸
为纳税企业主
专属定制

經營快貸
支持实体经济
我们一直在行动

粮油经销商
普惠小微 幸福滋味

电动车经销商
普惠小微 畅行未来

支小再贷款
利率低至 4.35%

酒类经销商
普惠小微 香溢天下

家电经销商
普惠小微 智慧未来

本行各類線上零售信貸產品

普惠金融綜合服務平台

本行積極與九江銀保監分局對接，成功搭建「九江市普惠金融綜合服務平台」並於2021年8月份上線「贛服通」，該平台為個人和企業提供金融便民工具、銀行融資、保險保障、融資擔保和消費者保護等服務，個人和企業可方便查詢各個銀行的金融產品介紹，並結合自身需求進行比對、申請、查詢辦理進度。

普惠金融服務站

截至2021年末，本行按照「試點先行、以點帶面、逐層遞進」的工作思路，已在江西省建成普惠金融服務站共634家，其中九江地區71家。隨着服務站業務的全面開展，本行也通過開展調研，總結了服務站運營經驗，積極探索普惠金融服務站新的運營模式，通過開展新模式試點工作，以不斷提高服務站質量和效益、改善農村支付環境和提升農村金融基礎服務的可觸達性。

中小微企業融資優惠政策

本行嚴格落實《關於進一步強化中小微企業金融服務的指導意見》(銀發[2020]120號)，主動對照《商業銀行小微企業金融服務監管評價辦法(試行)》(銀保監發[2020]29號)的指標要求，認真落實普惠型涉農貸款的內部轉移定價優惠政策，通過下發《關於落實國家宏觀政策、調整業務結構的通知》，引導機構服務實體經濟，新增普惠型涉農貸款FTP價格下降75BP；新增精準扶貧貸款(不含個人消費貸款)FTP價格按照2.55%執行；新增鄉村振興戰略金融重點支持領域貸款FTP下降50BP。在「三農」授信盡職免責制度方面，本行陸續下發了《九江銀行普惠金融授信盡職免責暫行管理辦法》《九江銀行普惠金融盡職免責認定委員會工作暫行制度》《九江銀行涉農、小微、零售授信業務盡職免責實施意見》等制度，通過合理界定盡職認定標準和免責情形，向基層傳導政策導向，着力構建「敢貸、願貸」機制。

加強宣傳營銷力度 激發普惠金融需求

本行將普惠小微貸款突破點聚焦於「個體工商戶客群」，各分支機構立足自身區位優勢，着眼於周邊商圈經營戶，為個體工商戶客群提供包括貸款、收單、財富管理、代發等在內的專業化、定制化綜合金融服務。

截至2021年末，本行普惠小微個體工商戶貸款餘額**84.16**億元，較去年增長**34.18**億元，增幅達到**68.39%**，在取得良好經營業績的同時，樹立了負責任的企業形象和良好口碑。



致力紓解三農融資難題

2021年，本行將金融資源配置到農村經濟發展相對薄弱的環節，滿足農業企業、鄉鎮企業和農民日益增長的生產經營融資需求，進而助力鄉村經濟水準的穩步提升，持續完善普惠金融產品與服務體系。

完善農村金融服務 助力三農產業發展

2021年，本行深入貫徹《關於金融服務鄉村振興的指導意見》的要求，將行內資源配置向「三農」服務傾斜，疏通金融活水，持續完善普惠金融產品與服務體系。為了實現金融資源精準灌溉三農客群，本行持續深挖當地農業產業特色，開發設計了如「大棚蔬菜貸」「橙香貸」等一系列扶持當地農業產業發展的特色普惠金融產品，進一步精準定位特定客群，提供專屬融資服務。2021年，本行蔬菜貸累計授信11.48億元，覆蓋農戶630戶；畜禽貸累計授信6.98億元，覆蓋農戶618戶；稻香貸累計授信6.28億元，覆蓋農戶1,009戶。

此外，本行對線上及線下的普惠金融服務進行了全方位的升級改造，包括延伸線下服務觸角、升級線下服務數字化水準、規範線上服務標準。這些升級改造大幅提升了業務辦理時效，優化了客戶體驗，有助於本行普惠金融服務進一步深入農村發展客群。

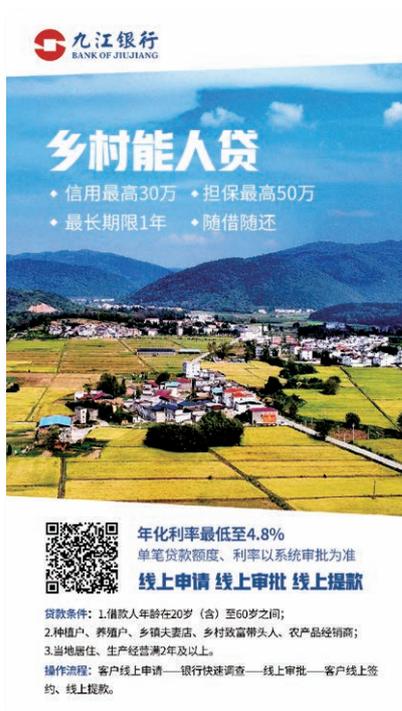
「一縣一品」項目系列產品

針對江西省內各地特色農業產業，如大棚蔬菜、贛州臍橙等，本行立足於農業特色產業的生產佈局，為特色產業提供一縣一品專項金融服務，充分契合了各地特色農業產業的生產特性與融資需求，手續簡便、服務高效，為發揮特色產業的地域優勢、促進產業發展提供了便捷迅速的金融支持。現階段，「一縣一品」已在江西省內各地市進行推廣，提高服務覆蓋範圍，為更多的地區特色農業產業提供信貸支持與融資方案。

截至2021年末，本行「一縣一品」項目共開發「大棚蔬菜貸」「橙香貸」「稻香貸」「茶香貸」等產品160個，惠及農戶10,523戶，貸款餘額約45億；制定下發《九江銀行普惠條線「一縣一品」項目管理辦法》，不斷創新優化信貸產品，全力推進業務線上化、標準化。同時本行在2021年還研發了「易農貸－鄉村能人貸」「易農貸－核心企業模式」「農業產業振興信貸通」等新產品，並配套修訂並下發操作細則，進一步指導分支機構及時、有效地開展各類助農業務。



本行客戶經理走訪調查農戶糧食生產狀況



「乡村能人贷」信貸產品

鄉村特色信貸產品

農戶是推動鄉村產業興旺的重要角色。本行針對農戶的融資需求以及農業產業和農戶生產經營特點，在原有流動資金貸款、個人經營性貸款的基礎上，推出「鄉村能人貸」「智慧物流貸」「智慧倉儲貸」等一系列授信產品，緩解農戶的資金缺口。此外，針對各類投身於鄉村建設的經營人才、管理人才等的金融需求，本行也進一步研究、創新金融產品，以滿足客戶多樣化的金融需求。

村鎮銀行推動「三農」隊伍建設

為有效提升「三農」服務效率和質量，推進城鄉融合發展，本行指導各村鎮銀行下發了《九銀村鎮銀行扶貧貸款盡職免責管理辦法》《九銀村鎮銀行新三農、農戶貸授信業務盡職免責實施意見》《九銀村鎮銀行農戶貸款管理暫行辦法》，將服務「三農」質量和效率作為第一標準，恪守為民之責，多辦利民之事，善謀富民之策。

同時，各村鎮銀行通過金融服務站的建設，將金融資源向農業產業傾斜，擴大服務覆蓋範圍，做足縣城、下沉鄉鎮、服務整村，通過引導各村鎮銀行進行村情調研、逐戶走訪、村委複評等，研發投產以評分模型為基礎的創新信貸產品——農戶貸，作為各村鎮銀行中長期戰略規劃產品項目。部分村鎮銀行更與當地就業局聯動合作打造示範「信用村」，開展鄉村信用村建設，給予農戶配套信貸資金及政策，助力「三農」資金需求，以金融的普惠性推動經濟社會協調發展、促進人民群眾共同富裕。

嚴格管控普惠融資風險

積極探索銀擔合作 實現信貸風險管控

針對農戶融資需求，本行加強銀擔合作，與江西省農業信用擔保公司、江西省融資擔保集團以及各縣當地擔保公司開展合作，首創「見貸即保」服務模式，由擔保公司、核心企業為產業鏈上的農戶提供擔保，為農戶提供高效便捷的金融服務。同時也積極探索與保險公司的合作，以緩解農村客戶貸款風險。

嚴格落實減費讓利 切實降低融資負擔

本行深入貫徹落實國家宏觀政策導向，在加大信貸投放力度的同時做好貸中貸後檢查，嚴防低成本資金變相流入房地產、地方政府融資平台等限制性領域，嚴防脫貧小額信貸「戶貸企用」和非生產性支持。

同時本行嚴格落實減費讓利要求，嚴格遵守「兩禁兩限」「七不准四公開」等監管政策，杜絕任何形式的違規收費行為，切實降低鄉村振興領域的融資負擔。給予符合條件的小微企業網銀手續費減免及優惠貸款利率，對國家規定的小型、微型企業免收代客資產管理費、項目融資顧問費、其他財務顧問費、貸款承諾及信貸證明費用、信息諮詢類等費用等；嚴格落實中國人民銀行實行小微貸款優惠內部資金轉移定價機制，針對300萬元（含）以下的且發放貸款利率不高於5.5%的小微貸款，給予分支機構2.55%的FTP優惠。繼續執行普惠小微延期

還本付息政策，對於符合條件的普惠小微企業設置延期率不低於70%。截至2021年末，本行普惠小微延期率達78.05%。

規範信貸數據統計 準確界定普惠金融

本行嚴格按照工業和信息化部、統計局、發展改革委員會和財政部四部委《關於印發中小企業劃型標準規定的通知》要求對小微企業進行劃分。

客戶經理在本行信貸系統中初步錄入企業基本信息和企業財務信息等數據後，本行系統會根據信息自動生成企業規模。相關信息錄入時需以企業蓋章的財務信息、基本信息作為錄入依據。針對企業發生規模變化但調整認定不及時的問題，本行在企業貸後管理制度中也明確要求客戶經理需定期更新企業最新信息，並提供相關依據。本行系統通過更新後的信息，及時調整企業規模，從而真正做到及時錄入、及時調整、及時報告。

小微企業的認定標準中，從業人口指標有着舉足輕重的作用。在客戶經理初步錄入從業人口信息時，本行審批官會對從業人口和營業收入的合理性進行初步審查，要求明顯不合理的企業及時整改數據；為了防止客戶經理隨意變更企業從業人數，本行會對數據進行監測，如監測到管戶人員變更企業從業人數，本行會及時與管戶人員進行溝通，了解實際情況，要求企業出具關於其從業人數情況的相關說明，確保企業從業人員的變更有理有據。

第6章

推動科技立行 引領金融創新

- 39 數字轉型提高服務質效
- 43 產品創新助力小微企業
- 46 創新驅動構建金融生態



數字轉型提高服務質效

金融科技作為銀行業數字化轉型的重要驅動力及載體，能夠有效支撐本行的業務創新，提升本行的核心競爭力。秉承開放共享、協同互融的新金融理念，本行不斷夯實技術創新基礎，在教育、醫療、住房等多領域構建全方位的智慧生態服務體系，敏捷捕捉客戶的業務需求並有針對性地提供更智能、優質的金融服務。

數據治理 優化升級管理架構

為實現數據指標在各業務平台及系統的統一計算及供數，本行着重關注行內普遍現存的數據分析痛點，如指標的同名不同義、同義不同名等問題，通過系統層面的設置對指標進行全行統一定義、規範計算邏輯，梳理業務及產品數據的系統功能，實現數據價值的有效利用。

此外，本行積極引入外部數據以強化數據安全性和數據運用效率，提升信貸產品的風險控制水平。利用外部數據豐富用戶畫像的數據維度，為客群分類、數據分析、精準營銷提供強力數據支撐。



科技賦能 滿足用戶高端需求



電子渠道金融服務

在大數據賦能及數字化轉型的趨勢下，本行不斷深入行業場景，探索金融服務與電子設備的結合途徑。通過線上線下充分聯動，為客戶提供7*24小時不間斷的金融服務。通過強化手機銀行、企業網銀、企業網銀微信版本等電子渠道服務，實現線上業務的全流程辦理，基於客戶需求提供更優質的服務體驗。2021年本行減免網銀U-KEY、轉賬手續費等減費讓利政策的落地，令客戶在低廉的使用成本下享受實時便捷的金融諮詢服務。



智慧客服中心

本行多媒體在線客服系統具備提供智能應答服務能力，通過擬人化的語言及文字進行用戶交互，線上實時解答客戶常見問題諮詢，滿足不同渠道客服需求。同時為建設移動化、智能化、場景化的智慧客服中心，本行還引進智能機器人，添加智能語音導航、智能外呼、智能質檢等智能化場景，從而提供精準化、專業化的智能應答服務。



適老化服務升級

為讓高齡用戶共享信息化發展成果，協助老年人逐步適用智能設備，本行維持傳統櫃面業務辦理，同時推出電子渠道的適老化版本，聚焦老年人日常使用智能設備的高頻事項，逐步引導和培養設備使用習慣，促進智能設備在高齡用戶群的普及。

網點轉型 強化人機服務職能

隨着銀行業數字化建設的不斷深入，業務線上化、數字化、智能化、體驗式的應用成為金融服務轉型趨勢，有效實現線上線下一體化的整合、開展全方位的客戶服務成為本行的發展重點。

2021年本行基於各區域機構發展及人員分配、業務種類及體量的多維度分析，深入挖掘服務潛能，進一步引進自助化業務處理設備，持續開展營業網點的智能化升級、業務流程的簡化及服務效率的提升，以最終實現降低運營成本、打造智能化零售網點的目標。

智能系統解放櫃檯生產力 >>

本行智慧授權系統自2021年3月正式上線起，即針對前五大前台交易業務實現全行範圍覆蓋，成功取代原有人工授權模式，對風險可控、標準化的部分業務實現系統自動授權，釋放集中作業中心人力，降低運營成本；前台業務授權時長從20多秒縮減至1-2秒，有效提升業務處理效率及櫃面營銷空間。

本行遠程銀行一期項目於2021年7月正式上線。該項目通過互聯網技術提供線上預約開戶服務，實現線上預申請、資料預提交、資質預審核、法人開戶意願遠程視頻認證。遠程銀行的上線有效釋放了櫃面資源，降低運營成本和開戶風險。

2021年本行網點共佈設

智能主櫃

373 台

輔櫃

296 台

已成功分流的網點櫃面業務量

57.32%

有效助力智慧網點進一步轉型。



專業培訓為員工賦能 >>

2021年本行梳理了前台常辦業務的關鍵風險點並完成了前台業務操作手冊的內容修訂，有助於前台員工的日常業務學習。同時本行還開展了會計主管條線專項培訓，將運營條線的各項重要工作提煉綜合，為會計主管賦能。

2021年本行通過各種途徑收集前台業務問題清單，例如召開前台會計主管大會、實地調研分支行等對問題進行記錄。針對反饋問題，本行全年共提出219項系統改造需求，並依此對核心系統、櫃面系統、智能機具系統、客戶信息管理系統、票據系統、報表系統等進行改造優化。

科技技術應用榮獲獎項認可

在金融創新及數字化轉型的戰略引領下，本行着重金融科技技術與業務服務的有機結合，持續推出以客戶需求為出發點的線上金融產品。本行始終堅持「以客戶為中心」的服務理念，通過挖掘數據價值，服務經營管理決策，創新業務服務模式，強化對公新業務、新產品的應用，進一步推動對公業務轉型，力促對公業務發展再上新台階。

案例

多款對公業務線上化項目獲獎

憑藉在銀行業務線上化創新和金融科技技術應用方面的優異表現，本行「九融匯」「九銀E管家」「電子保函」「九銀E鏈」等對公線上項目及產品分別獲得「2021 IDC中國金融行業技術應用場景創新獎——普惠金融」「2021年度銀行數字化轉型星耀項目——小微金融類優秀成果」「金鼎獎——卓越競爭力對公業務銀行獎」等獎項。



本行榮獲對公業務線上化項目獎項

案例

江西省金融機構金融統計業務競賽「團體一等獎」

憑藉在數據統計分析方面的優異表現，2021年本行榮獲由中國人民銀行南昌中心支行、江西省總工會聯合舉辦的江西省金融機構金融統計業務競賽「團體一等獎」。本行將持續深化對行內數據分析團隊的組織及培養，通過數據分析賦能，從選題意義、技術維度、分析邏輯和準確性、報告撰寫以及創新性五個維度切實提高全行數據運用能力，深度融合大數據、算法和業務場景，建立數據挖掘模型並應用於實踐。



本行榮獲江西省金融機構金融統計業務競賽「團體一等獎」

產品創新助力小微企業

金融科技能夠有效推動商業銀行的數字化轉型及優化經營模式，本行堅定貫徹落實「數字九銀」「移動九銀」的戰略方針，致力於發展並推廣各項線上零售銀行產品，充分利用移動設備的便捷性、即時性、自動化等特點，為中小微企業提供方便而可靠的金融服務，提升金融服務的效率，貼合客戶的資金使用需求。2021年，本行多項線上金融產品在客戶數、授信金額、貸款餘額等指標上均取得高速增長，標誌着本行的線上金融服務在契合市場需求、解決客戶訴求的正確道路上穩步前進。

截至2021年末

本行電子銀行業務替代率達

89.31%

創新型貸款產品

2021年本行主要針對個體工商戶、小微企業等客戶群，聯合融資擔保公司、九江市文廣新旅局、政府稅務系統等合作推出創新型貸款產品，主要可分為「九融貸」「文旅貸」「稅易貸」「九銀E鏈」「電子保函」5類。



九融貸 >>

為支持小微企業、個體工商戶、農戶等經營主體發展，本行與江西省融資擔保公司合作開展批量擔保業務，本行按照規定條件對擔保貸款項目進行風險識別、評估和審批，江西省融擔對擔保貸款項目實現「見貸即保」，不再做重複性盡職調查，只進行合規性審核確認，雙方按照2:8共擔風險，並事先鎖定合作業務總體擔保代償率上限。該業務有效精簡了工作流程，解決了小微企業無抵押物的融資難題，企業只要經營滿2年即可申請，大幅延伸了普惠金融政策覆蓋面。

文旅貸 >>

為緩解疫情期間文旅企業舉步維艱的現狀、推動旅遊產業發展，本行與九江市文廣新旅局、九江市國有融資擔保公司簽訂了「文旅貸」融資貸款合作協議，全力協助企業緩解融資難題。該產品貸款金額最高可達300萬元。一年期利率不超過LPR+80基點。「文旅貸」的推出，不僅為融資難的文旅企業紓困解難，也有效降低了企業的融資成本。



「文旅貸」合作協議簽約儀式

稅易貸 >>

稅易貸是以企業客戶為授信主體，通過科技手段，基於工商、稅務、法院等行政及司法部門相關數據和本行大數據風險評分模型的對公線上信用貸款。作為本行多元化產品體系中的重要一環，該產品以稅促貸，依法納稅的小微企業均可憑納稅記錄進行



線上產品「稅易貸」

線上申請。同時聯動政府稅務系統，通過風控模型自動預警評級，最快一個工作日可以完成業務的申報和審批，有效優化了小微企業貸款審批流程，為本行各機構批量營銷、服務小微企業提供了有力支持。

截至2021年末

本行累計發放稅易貸

438 筆

累計貸款金額

3.12 億元

九銀E鏈 >>

2021年5月27日，本行成功落地首筆線上供應鏈金融創新產品「九銀E鏈」，標誌着本行在供應鏈金融服務方面又向前邁進了重要一步。「九銀E鏈」是本行開發的線上供應鏈金融創新產品，以核心企業信用為主體，以應收賬款融資為依託，助力上游小微企業在線高效融資。通過科技手段，在「1+N+N」模式下，與核心企業和眾多上游中小供應商資源共享、利益共享，共同打造「共享、互贏」的供應鏈金融生態圈，實現核心企業上游供應商應收賬款在線確權、拆分、轉讓、融資，有效幫助中小供應商盤活應收賬款，提高流動性，降低融資成本。



線上產品「九銀E鏈」

截至2021年末

本行新增放款

155 戶

共計

7.65 億元

戶均

493 萬元

批量服務小微企業客戶
效果顯著。

電子保函 >>

本行電子保函支持全流程線上申請，操作便捷，開立時間短，有效緩解小微企業投標資金壓力，提高企業招投標效率，切實助力小微企業和實體經濟發展。2021年1月7日，本行協助客戶通過「江西省土地使用權和礦業權網上交易系統」成功開立首張電子競買保函，也是首家省內法人金融機構向江西省國土資源廳管理的土地使用權和礦業權網上交易系統開出的首筆電子保函。

本行電子保函平台已分別對接「江西省公共資源交易交易平台」「江西省土地使用權和礦業權網上交易系統」「合肥市公共資源交易平台」，本行電子保函系統與以上交易平台的對接，為競買申請人提供了合法的電子保函申請、驗真和管理等服務，同時也有助於本行各分支機構提前了解客戶金融服務需求，提供更加完善的金融產品支持。

截至2021年末

本行累計開立電子保函

25 萬餘張

累計開函金額

687 億

創新驅動構建金融生態

本行積極將金融科技融入本行的管理體系及業務運營中，通過推出創新型金融產品及加快業務系統的更新換代，為客戶提供更優質的服務體驗，打造一體式的金融科技生態圈，推動數字化銀行建設進程。

資金監管系統入駐教育行業

2021年本行為支持國家教育雙減政策，與江西省鷹潭市教育局聯合打造「校外教育機構監管平台」，推出了本行自行研發的教培機構資金監管系統。該平台旨在防止校外培訓機構惡意終止辦學、抽逃資金、挪用辦學經費等違法行為發生，保障參訓學生及家長的權益，對教育系統構建校外培訓機構規範有序發展有着重要意義。此外，平台的上線也將有利於本行場景化營銷平台建設，為本行開拓教育機構市場提供了基礎。

移動諮詢打造智慧生活

為建立客戶與業務經理及金融產品之間聯繫的線上平台，「九銀線上店」小程序在2021年正式在移動端上線。客戶可通過小程序查看客戶經理的聯繫方式，進行在線投資諮詢，並定期接收各類專業金融資訊等。

截至2021年末

「九銀線上店」小程序的持續活躍用戶已經達到

105.3 萬



「九銀線上店」小程序

智慧場景建設開放生態

本行將智慧場景融入社會民生經濟，於2021年創立了「智慧場景1.0版本」，深入挖掘各類場景，其中重點包括了智慧校園及智慧物業。

智慧校園涉及到學校一卡通的使用，以及教務管理系統中與金融相關的模塊。而智慧物業主要關係到各小區物業平台的繳費以及相關硬件如小區門禁、充電樁的免費配置等。本行在未來也將本着優勢互補、資源共享、業務拓展、創新發展的原則，共同探索新形勢下校銀融合及合作發展的新模式，凝聚科教與金融的合作優勢，打造校銀協同合作的典範。

反詐系統維護信息安全

本行積極響應國家政策，除加大力度宣傳國家公安機關的手機應用程序「國家反詐中心」外，本行還專門設立反欺詐團隊，並對反欺詐系統進行更新升級，對涉及詐騙行為採取及時阻斷和及時監管的措施。系統基於銀行的大數據處理，從反欺詐角度入手，根據用戶的日常行為習慣等建立反欺詐模型，從線上渠道，在收單、網銀、支付結算等方面開展定期或不定期的檢查，從宏觀角度分析現存風險因素，並利用科學技術手段強化安全控件、登錄密碼等安全防控措施，從而防範電信詐騙。

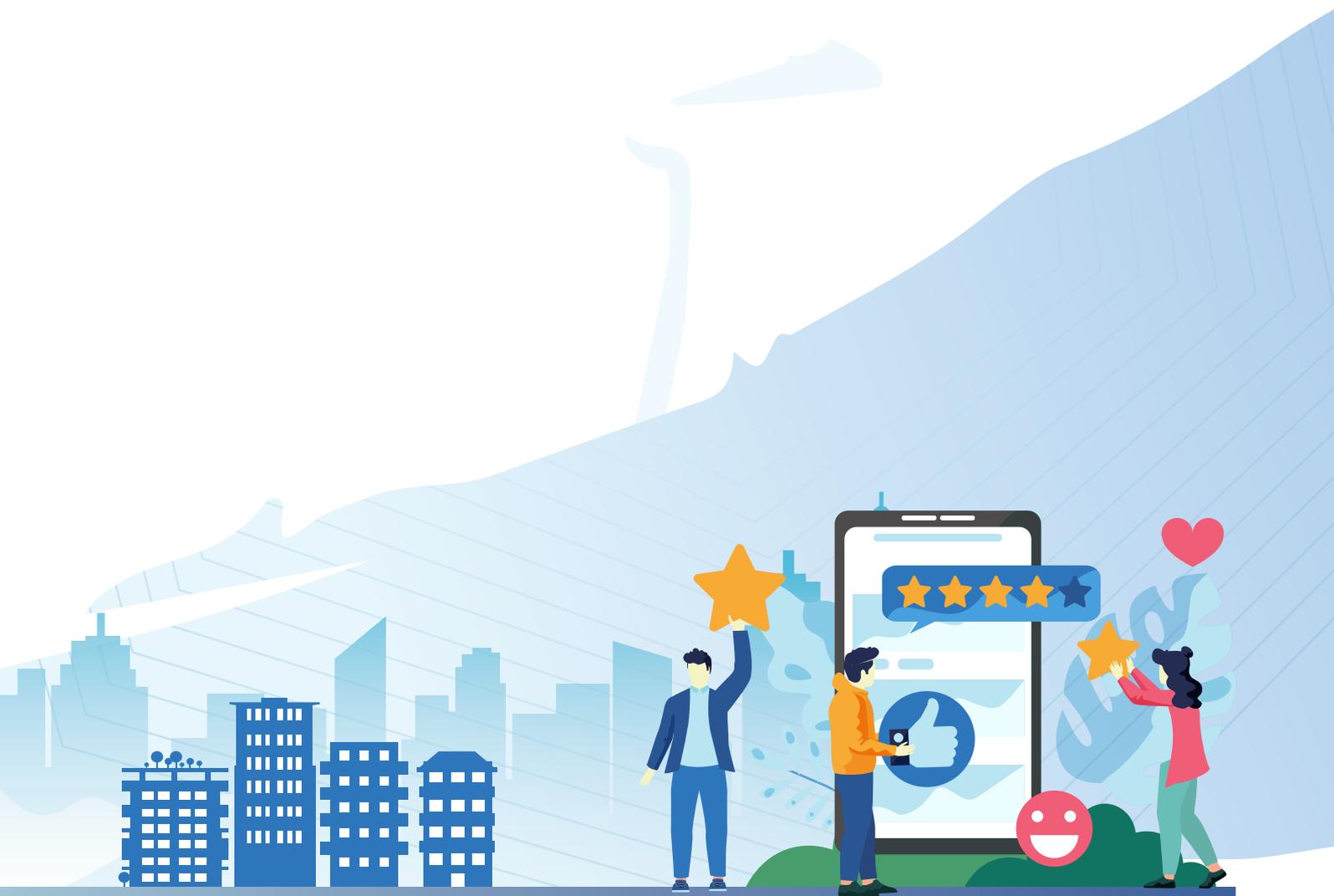


第 7 章

提質金融服務 提升客戶體驗

49 完善服務滿足客戶期望

50 多措並舉維護客戶權益



完善服務滿足客戶期望

走近客戶 打造身邊銀行

本行始終堅持做一家有溫度的銀行，秉承着「為客戶創造最大價值」的宗旨、「快捷高效，讓群眾少跑腿」的理念，密切關注客戶的金融需求，想客戶之所想，急客戶之所急，用人性化溫暖客戶，做客戶的貼心人。2021年，本行在零售網點轉型項目和社區支行項目中獲得持續性進展，通過引入零售營銷運營管理平台、深入社區、打造社區支行等途徑提升客戶服務質量，優化客戶服務效率。此外，本行也通過增加智能設備、客戶服務培訓等途徑提升客戶服務水準，發揮線上線下協同作用，努力為客戶提供全方面的優質服務。

案例

社區支行，打造您身邊的銀行

本行致力於打造客戶身邊的銀行，始終以優質服務回饋社區居民和周邊客戶。本行社區支行定期組織各類沙龍、開展金融知識宣講，以優質、貼心的態度服務周邊社區居民，打通服務群眾的「最后一公里」。

截至2021年末

本行共建立社區支行

87 家

儲蓄存款餘額

189.5 億元

貸款餘額

52.93 億元

累計發卡量

45.72 萬張



社區支行開業現場

走進社區，打通服務客戶的最後一公里

2021年7月6日下午，本行與九江深燃天然氣有限公司走進「湖濱翡翠城」小區，為燃氣IC卡表用戶免費發放「藍牙充值易」終端及辦理燃氣充值一卡通業務，使得用戶能夠在本行手機銀行APP實現自助繳費，並且享受開卡領取電費券等多重權益活動，從而實現足不出戶繳費功能。



走進社區，打通九銀服務「最後一公里」

多措並舉維護客戶權益

為深入貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想，進一步提升本行對金融消費者的責任意識、同時為增強客戶自身權利意識和風險管理能力，構建和諧的金融消費環境，本行不斷建立健全內部投訴渠道體系，完善內部管理辦法以保護消費者權益，通過金融知識宣傳教育、反欺詐宣傳、建立升級反欺詐團隊和系統、打造白鹿洞金融教育示範基地等多種措施，增強消費者的風險防範意識，切實將金融消費者權益保護工作落實到位，營造濃厚的消費者權益保護氛圍。

持續優化消保體系 為客戶辦實事

本行高度重視消費者權益保護工作，在董事會下設消費者權益保護委員會，從戰略層面對該項工作的規劃、監督和重大事項進行決策。本行嚴格貫徹落實《九江銀行消費者權益保護工作管理辦法》《九江銀行消費投訴管理辦法》等制度規定，牢固樹立「以客戶為中心」的工作理念，切實提升消保投訴處置質效，及時、高效、妥善化解矛盾糾紛；頒佈《關於進一步優化新形勢下消保投訴處置工作的指導意見》，確保消保投訴雙線處置及源頭治理工

作機制有效落地，從管理層面到實施層面，從工作目標到具體節點職責，均為消費者權益保護工作提供了更為完善、更具指導性意見的工作途徑。

2021年本行累計舉行消費者權益保護培訓20餘次，累計受訓15,000餘人次，培訓對象覆蓋高層、新員工、業務條線員工、消保管理崗員工等。此外，為持續跟蹤全行在消費者權益保護工作的情況，本行亦持續完善《九江銀行消費者權益保護考評細則》，以保證相關消費者權益保護工作的順利開展。

為深入貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想，進一步提升金融消費者風險責任意識及防範風險能力，構建和諧的金融消費環境，本行積極開展「3.15」金融消費者權益日活動。本行明確了組織



消費者權益保護，九江銀行在行動

保障、活動口號及宣傳內容等事項，督促各網點開展有特色的宣傳教育活動，並做好金融消費者投訴諮詢處理工作，切實將金融消費者權益宣傳教育工作落實到位，確保活動的順利開展；組織全行各級機構對捆綁銷售、銷售誤導等方面開展自查，並強化問責；並根據本行消費者權益保護考評細則，完成了對全行消費者權益保護工作的考核。在做好疫情防控的同時，本行聚焦「一老一少」，依託網點、充分利用線上、積極開展現場宣傳活動，大力普及金融知識及防範詐騙手段等，營造了濃厚的消費者權益保護教育宣傳氛圍。基於行內消費者權益保護工作體系的持續完善，本行的消保投訴處置工作取得了顯著成效，客戶對投訴處理的滿意率超過90%。

保障消費者隱私 加強知識產權保護

本行於2021年12月1日開展個人信用信息保護專項會議，成立專項小組，對全行範圍內個人信用信息保護工作進行排查，同時規定了各部門關於個人信息隱私保護的職責。

同時，本行已構建了完備的個人金融信息保護管理體系，切實保護消費者隱私。



在制度層面，本行制定了《九江銀行個人金融信息保護管理辦法》《九江銀行個人金融信息保護應急預案》，明確各相關部門職責；在信息技術層面，本行將個人金融信息集中存儲隔離，部署安全威脅監測與阻斷設備，並在辦公終端安裝數據防洩密系統，自動加密所有文件，防範個人信息外洩，確保邊界有效防護；在內部管理層面，本行在數據運用上執行精細化權限控制，最小化授權數據訪問，並建設網絡隔離區專供數據分析任務獨立使用；在客戶信息治理層面，本行開展了全行客戶信息治理工作，核實客戶手機號碼，身份證號等關鍵信息，清理無效信息，確保客戶信息的真實有效。

與此同時，本行於2021年下發了《關於加強知識產權保護，防範侵權風險的通知》，以規範和加強本行知識產權管理、防範侵權風險的工作。本行始終嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國專利法》等相關法律，加強了各單位知識產權相關法律法規的學習，將知識財產權保護融入各項內部控制措施，在創新保護、許可管理、侵權處理等方面對知識財產權進行管理，防範知識財產權風險。

金融知識推廣萬家 九銀人在行動

本行2021年嚴格落實《九江銀行金融知識宣傳教育管理辦法》，為積極履行金融知識宣教主體責任，構建常態化、陣地化的金融知識宣傳網絡，培養社會各界受眾群體「懂金融、信金融、用金融、受益於金融」的意識，本行於2021年建立白鹿洞金融教育示範基地，劃分為文化走廊區、專家講座區、模擬體驗區、金融知識宣傳區、金融消保區、互動交流／意見徵集區六大功能區，並結合白鹿洞書院文化精髓，宣傳正確的金融觀。在此基礎上，本行依託白鹿洞示範基地，積極開展各類金融知識宣傳工作，在全行範圍內開展了「金融知識普及月」「普及金融知識萬里行」「普及金融知識，守住錢袋子」「反詐拒賭，安全支付宣傳月」「打擊治理電信網絡詐騙、跨境賭博集中宣傳月」「防範非法集資宣傳月」等主題宣傳活動。



白鹿洞金融教育示範基地開展調研座談會

2021年本行還通過依託各分支行網點、擴展線下、陣地集中、安排專人等方式開展各類金融知識宣傳活動，累計達2,000餘場，發放宣傳資料40萬餘份，發送短信150萬餘條，製作微信文章200餘篇，原創短視頻30餘個，媒體報道20餘次等，取得了廣泛的宣傳效果。

案例

「反詐拒賭，安全支付」宣傳月

為落實黨中央、國務院關於打擊治理跨境賭博、電信網絡詐騙的決策部署，斬斷涉賭涉詐非法集資鏈，提高社會公眾金融安全知識素養和反詐拒賭意識，根據《中國支付清算協會關於開展「反詐拒賭安全支付」宣傳月活動的通知》(中支協發[2021]84號)相關要求，本行組織開展了「反詐拒賭安全支付」宣傳月活動。此次專項活動，本行通過依託網點、拓展線上、集中陣地等方式開展金融知識宣傳，累計開展宣傳活動130餘次，製作微信美文16篇，發放物料6.2萬餘份，受眾人數14.2萬餘人次，營造了濃厚的打擊治理電信網絡詐騙犯罪、跨境賭博宣傳氛圍，極大地提升了廣大金融消費者防範詐騙、跨境賭博和風險認知能力，體現了本行以實際行動踐行金融宣教主體責任的理念，積極履行了擔當社會責任的企業使命。



反詐拒賭宣傳教育，九銀人在行動

普及金融知識 守住「錢袋子」

為深入落實《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》(國辦發[2015]81號)、《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》(中國人民銀行令[2020]第5號)等相關要求,本行集中開展了2021年「普及金融知識守住「錢袋子」」宣傳活動。本行重點關注青少年、老年人、農民、務工人員和殘疾人等群體,通過線上線下齊頭並進的方式開展差異化的金融知識普及活動,引導其合理選擇與自身特點相適應的金融產品和服務,增強金融消費者風險防範意識和責任意識,抑制盲目投資衝動和過度消費,遠離非法金融活動,守住自身的「錢袋子」。

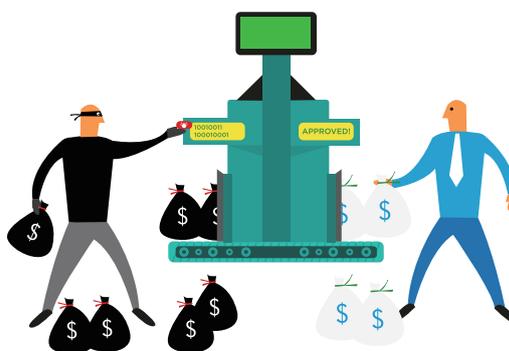


守住「錢袋子」宣傳活動

反洗錢宣傳教育 >>

本行作為金融系統中的一員,始終堅持貫徹落實《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反恐怖主義法》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》等相關反洗錢法律法規。2021年在新規則、嚴監管、重實質的監管新形勢下,本行緊扣「風險為本」理念,圍繞「體系、優系統、強執行、提質效」工作主題,着力提高員工專業素養,提升反洗錢合規意識,致力踐行社會責任,提高社會公眾的反洗錢意識和自我保護意識,維護金融安全。

2021年本行延續了線上線下相結合的工作思路,在做好疫情防控的前提下,結合反詐拒賭、金融知識進萬家、防範非法集資、防範虛擬貨幣炒作風險等宣傳主題深入開展反洗錢宣傳工作,受眾人次達129萬,發放宣傳材料66萬餘份。



「短會式」內訓宣傳 加強員工專業知識儲備 >>

本行各網點在組織開展宣傳活動的前期，在每日晨夕會上開展反洗錢、反詐拒賭、金融知識進萬家、防範非法集資、防範虛擬貨幣炒作風險的內部宣傳教育活動，要求行內員工加強對反洗錢知識學習，提高思想認識，以專業化金融人的身份向廣大群眾開展反洗錢、反詐拒賭等相關知識及風險的宣傳。

「滲入法」廣泛宣傳 營造濃厚社會宣傳氛圍 >>

本行充分發揮網點遍佈江西省各級地市縣，還覆蓋合肥、廣州等地的點多面廣優勢，利用陣地優勢開展宣傳活動，營造濃厚的網點宣傳氛圍。一是各營業網點LED顯示屏滾動播放「警惕洗錢陷阱、保護資金安全」等宣傳標語，警醒全社會公眾遠離洗錢，保護好個人證件和銀行卡，不買賣、不出租出借個人證件和銀行卡，維護金融秩序穩定及個人資金安全；二是營業廳宣傳專區擺放反洗錢、反詐拒賭、防範虛擬貨幣風險的宣傳材料，電視循環播放宣傳片等，在客戶等候辦理業務中觀看宣傳視頻，了解中國人民銀行監管文件，學習洗錢、非法集資等表現形式，通過耳濡目染的滲入式宣傳，使得印象深刻、入腦入心。



「滲入法」宣傳教育活動



「滲入法」宣傳教育活動

「沉浸式」貼身宣傳 以案說險提升宣傳效果 >>

本行在日常營業期間強化金融宣教，通過強化陣地宣傳，走進社區、企業、校園宣傳，以案說險，沉浸式貼身宣傳。一是強化陣地宣傳。各營業網點安排專人主動對進入網點的客戶進行點對點宣傳，積極解答客戶疑惑，重點對《中華人民共和國刑法修正案(十一)》《中華人民共和國反洗錢法》的修訂開展宣傳，提醒客戶保管好個人信息和銀行卡，引導客戶關注並防範洗錢風險以及個人可能面臨的經濟損失、法律風險，增強社會公眾防範洗錢風險意識，強化金融消費者反洗錢責任意識。二是「四進」宣傳。組織開展進校園、進社區、進機關、進企業等集中宣傳活動，走進社會公眾的生活工作中開展集中宣傳。



走進社區「沉浸式」反洗錢宣傳活動

「線上化」趣味宣傳 擴大宣傳覆蓋面影響力 >>

本行充分發揮網絡和自媒體的陣地輻射作用，以趣味化的形式進行金融知識普及教育，在微信公眾號發佈宣傳文章、製作宣傳短視頻、將宣傳圖文嵌入本行ATM機、智能開卡機、櫃面清系統等，通過線上渠道以社會公眾喜聞樂見的方式增加了宣傳的趣味性，擴大了受眾覆蓋面和影響力。



微信公眾號「反诈拒賭」宣傳圖文

第 8 章

踐行崇德向善 善行義舉不輟

58 政策幫扶企業復工復產

60 守望相助投身社會公益

63 拓展鞏固脫貧攻堅事業



政策幫扶企業復工復產

隨着2021年新冠疫情進入常態化階段，本行全面貫徹落實黨中央、省委省政府提出的十四五規劃要求，積極應對新冠疫情持續衝擊的挑戰。對內毫不放鬆抓好常態化疫情防控工作，對外協助鞏固擴展疫情防

扶持小微企業 凝聚九江力量

在新冠疫情持續不斷的影響下，國內加工製造、商貿流通、休閒及餐飲、商業服務等領域的小微企業和個體工商戶的經營情況受到了巨大衝擊，為落實「普惠金融銀行、老百姓銀行、政府銀行」的市場定位，積極貫徹落實黨中央、國務院、監管機構的重大戰略部署，不斷積極創新扶持小微企業、個體工商戶的產品和服務，本行深入貫徹落實國家「兩增兩控」的政策要求，積極迅速調整授信政策，並持續推出專項金融產品，擴大信用貸款發放，加大對小微企業及個體工商戶、醫療應急和防控物資企業的扶持力度。

與此同時，本行繼續落實延期還本付息政策，對小微企業還本付息實施應延盡延措施，以實現對小微企業減費讓利的優惠政策，以實際行動助力小微企業復工復產。

案例

九江銀行榮獲「江西年度功勳企業」稱號

2021年6月，第三屆江西年度經濟大事、經濟人物、功勳企業暨脫貧攻堅貢獻企業、企業家發佈會在南昌舉行。本行憑藉在服務實體經濟、助力抗疫紓困、踐行社會責任等方面做出的突出貢獻，榮獲「江西年度功勳企業」稱號，是江西省唯一獲此殊榮的地級城市商業銀行。



江西年度功勳企業——九江銀行股份有限公司

舉辦江西省「映山紅行動」大講堂（專精特新企業專場）

為貫徹落實江西省委、省政府關於縱深推進企業上市「映山紅行動」決策部署，本行扎實開展「我為群眾辦實事」實踐活動，精準服務「專精特新」中小企業的創新發展，暢通專精特新企業的直接融資渠道，增強資本市場服務實體經濟質效，推動小微企業的高質量發展。本行於2021年10月12日以線上培訓會的形式



江西省「映山紅行動」大講堂線上培訓會

成功舉辦了江西省「映山紅行動」大講堂（專精特新企業專場）。包括各地市、縣（區）工信、金融部門業務負責同志，及省內144家國家級「專精特新」中小企業在內近500人參與其中。課程內容圍繞企業上市和直接融資，量身定制課程主題，邀請券商、會所、律所、銀行、基金等各類金融機構的重磅專家，分享各類融資產品實操經驗，涵蓋了中國銀行間市場交易商協會

專家對企業債務融資工具產品試點政策的介紹及案例解讀、本行專家對產業企業直接融資方案及實操案例的分析。該活動旨在幫助企業提升對企業債務融資工具的認識和操作能力，便於企業根據自身業務實質及融資需求，選擇適用的直接融資方式，對具有上市計劃的企業更能具有參考價值，為江西省「映山紅行動」營造了良好的氛圍。

幫扶江西華景鞋業集團公司復工復產採購休閒鞋

因新冠疫情影響，江西華景鞋業集團有限公司外貿訂單被取消，國內銷路不暢，庫存嚴重積壓。

為響應2021年9月九江市總工會轉發省總工會疫情防控領導小組辦公室《關於印發〈定點開展服務企業復工復產活動的工作方案〉的通知》的文件要求，扶持實體經濟發展，踐行社會責任，彰顯本行「尊重·關愛·共享」的家園文化，體現組織關懷和溫暖，本行決定向華景鞋業購買「愛心扶貧鞋」，以扶持本土小微企業走出經營困境。

■ 守望相助 投身社會公益

作為江西紅土地上崛起的上市銀行，本行始終堅持「源於社會，回報社會」的感恩理念，堅持反哺社會、惠利民生。多年來本行始終牢記並積極履行自身作為企業公民的責任，主動踐行金融機構責任擔當，通過組織各項公益慈善活動，努力推動社會公益事業的發展，積極回饋社會，同時也鼓勵員工參與幫扶救助活動和各類志願服務活動，為社會奉獻自己的一份愛心。

敬老愛幼

敬老愛幼是中華民族的傳統美德，亦是本行公益事業的重心所在。2021年本行與社會福利院、特殊學校等建立長期幫扶關係，通過定期開展走訪慰問和組織捐款活動，認真踐行為他人服務的宗旨，將公益慈善事業落到實處。



案例

2020年度愛心企業——九江銀行股份有限公司

2021年11月，由中華慈善總會組織開展的2020年度全國慈善會「基層慈善工作者、慈善人物、愛心企業、愛心企業家」暨「中華慈善品牌」項目評選結果揭曉。本行憑藉在慈善公益領域的突出貢獻，榮獲「2020年度愛心企業」稱號，是江西省唯一獲此殊榮的城商行。



九江銀行——2020年度愛心企業

本行開展「六一慰問」活動

2021年6月1日，本行前往九江特殊教育學校及太陽村開展「六一慰問」活動，為大家送去節日祝福。

在特殊教育學校，慰問人員耐心詢問孩子們的身體健康情況、日常飲食起居以及生活住宿環境，並希望學校方能夠多關心孩子們的健康成長，給孩子們多傳授些知識，讓他們對這個世界多一些了解，同時本行會傾盡所

能與學校攜手，共同為孩子們創造更好的生活環境。

在太陽村，慰問人員參觀了孩子們的學習、生活和娛樂場所，並將精心準備的禮物，送到了每一個小孩子的手中，並叮囑孩子們好好享受自己的節日，記住開心和快樂的瞬間，保持好積極樂觀的心態，努力學習，做一個對社會有貢獻的人。



慶六一，本行前往市特教學校開展慰問活動

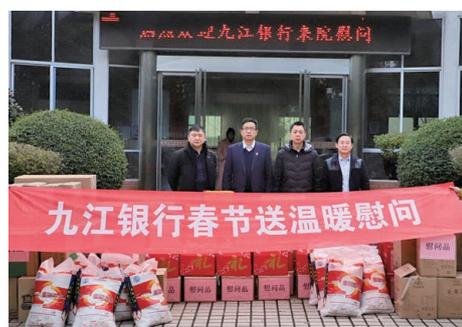


慶六一，本行前往太陽村開展慰問活動

九江市潯陽區社會福利院春節慰問活動

2021年1月28日上午，本行前往九江市潯陽區社會福利院，看望慰問孤寡老人。

在新春佳節即將來臨之際，本行慰問人員詳細了解了福利院為老年人提供的各項服務及設施，並與老人們親切交談，向老人們送去了節日的祝福。



本行春節送溫暖慰問

擁軍慰問

本行亦開展多項擁軍慰問活動，慰問英雄、烈士及其家屬，用實際行動培養紅色情懷，傳承紅色基因，營造尊重英烈、關愛英烈的良好氛圍。

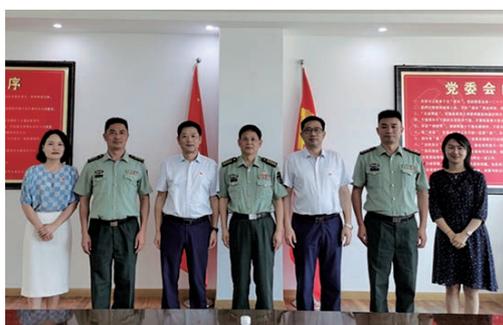


本行開展「軍民心向党，共築強軍夢」慶「八一」雙擁系列活動

案例

八一擁軍慰問活動

2021年7月30日，本行前往九江軍分區開展八一擁軍慰問活動，並為九江軍分區全體官兵送去了書籍和生活用品。



本行開展八一擁軍慰問活動

案例

慰問老紅軍老戰士

2021年8月，本行慰問各分支機構所在地具有代表性的老戰士、老紅軍共計40人，累計投入3.5322萬元。本行為老紅軍、老戰士送上節日慰問品、慰問金，並與他們拉家常、話發展，詳細詢問了解他們的身體狀況、家庭情況，向他們致以崇高敬意和親切問候。



本行看望老戰士

拓展鞏固脫貧攻堅事業

本行全面貫徹落實十四五規劃以及江西省鄉村振興戰略規劃(2018-2022年),致力於廣泛開展農產品產銷對接活動,從財政、金融等方面給予集中支持,深化擴展消費幫扶,着力聚焦精準識別、兩業扶貧、保障扶貧等六大領域,增強其鞏固脫貧成果及內生發展能力,認真履行社會責任。



案例

鳳山村扶貧項目

一直以來,脫貧攻堅都是本行的重點工作。

為鞏固拓展脫貧攻堅成果,推動鄉村振興戰略實施,本行向湖口縣鳳山村投入產業幫扶資金25萬元,用於村集體養殖產業購買牛幼崽、魚苗、雞苗、農作物飼料等,有效支持當地農業產業發展。



九江銀行定點幫扶鳳山村產業園

■ 扶持弱勢群體脫貧 推動鄉村振興進程 ■

本行一直以來嚴格落實過渡期內「四個不摘」的總體要求，保持幫扶政策和支持力度不減，進一步強化對產業幫扶、就業幫扶、易地搬遷後續幫扶的金融支持。本行嚴格執行《關於深入扎實做好過渡期脫貧人口小額信貸工作的通知》（銀保監發[2021]6號）相關精神，加強續貸和展期管理，切實滿足脫貧人口的信貸需求，同時加大對脫貧地區縣域產業發展的信貸支持，加強對江西省內鄉村振興重點幫扶縣和弱勢群體的支持。

案例

2021年「慈善一日捐」活動

「一日捐」是本行傳統公益活動之一，近十年來，本行累計投入近7,000萬元資金用於開展各項社會公益慈善事業。

2021年9月5日上午，本行2021年「慈善一日捐」捐款儀式在總行營業部大廳舉行，各地市分行、村鎮銀行等34個分會場同步舉行捐款活動。截至2021年，本行已連續15年開展「慈善一日捐」活動，體現了本行及全體員工強烈的社會責任感和使命感。



「慈善一日捐」活動現場

第 9 章

守護員工成長 共享美好生活

66 以人為本 共創進步九銀

71 快樂生活 倡導多彩九銀

72 情暖人心 打造幸福九銀



以人為本 共創進步九銀

員工是本行業務穩健發展不可或缺的基石，是本行可持續健康發展的不懈動力。本行始終堅持「人才資源是第一資源」的理念，為員工提供優質崗位和規範和諧的工作環境。

員工情況統計表

截至2021年末

按性別劃分

| | 人數 | 比例 |
|------|-------|--------|
| 男性員工 | 2,005 | 43.36% |
| 女性員工 | 2,619 | 56.64% |

按地區劃分

| | 人數 | 比例 |
|------|-------|--------|
| 江西省內 | 3,845 | 83.15% |
| 江西省外 | 779 | 16.85% |

按僱傭類型劃分

| | 人數 | 比例 |
|----|-------|------|
| 全職 | 4,624 | 100% |

按民族劃分

| | 人數 | 比例 |
|------|-------|--------|
| 漢族 | 4,570 | 98.83% |
| 少數民族 | 54 | 1.17% |

按年齡層次劃分

| | 人數 | 比例 |
|-----------------|-------|--------|
| 30歲（含30歲）以下員工 | 2,991 | 64.69% |
| 31歲至40歲（含40歲）員工 | 1,433 | 30.99% |
| 41歲至50歲（含50歲）員工 | 162 | 3.50% |
| 50歲以上員工 | 38 | 0.82% |

按教育程度劃分

| | 人數 | 比例 |
|--------|-------|--------|
| 研究生及以上 | 536 | 11.59% |
| 本科及專科 | 4,065 | 87.91% |
| 其他 | 23 | 0.50% |

註：表中數據包括總行、各分支行和村鎮銀行

本行所有崗位用工均按照《中華人民共和國勞動法》、合同的相關規定執行。2021年度，本行未僱傭童工，在經營過程中存因工受傷人員累計6人次，因工傷損失工作日數為264日。本行依法充分保障員工勞動和休息的權利，並已遵守相關員工健康、安全及環境的法律法規，依法為員工繳納基本養老、基本醫療等基本社會保險。此外，本行亦為員工繳納住房公積金並定期組織員工體檢，提高員工住房及相關醫療保障。

本行現有人員薪酬體系由基本工資、崗位工資、績效工資、津貼福利構成。基本工資依據人員類型、用工方式、員工行員等級、基礎薪點及區域調節系數核定；崗位工資依據人員在崗天數、人員類型、用工方式、員工行員等級、管理責任、基礎薪點及區域調節系數核定；績效工資根據員工業績表現進行核定。為充分發揮薪酬在銀行風險管控中的導向作用，建立科學有效的激勵約束機制，根據《商業銀行穩健薪酬監管指引》等相關法律法規，本行建立全行員工薪酬延期支付管理制度，延期支付的薪酬根據執業期間的風險暴露採取相應追索與扣回。

■ 考勤與休假 ■

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》及相關法律法規、制度條例，並積極落實《九江銀行考勤管理辦法》《九江銀行強制休假實施辦法》和《九江銀行員工福利管理辦法》等一系列人事管理制度。若因工作需要安排員工加班亦必須由員工自願參加，並根據相關的法規支付加班費。每逢元旦、春節、清明節、國際勞動節、端午節、中秋節、國慶節和法律法規規定的其他法定節假日，本行依法安排勞動者休假，並根據《企業職工帶薪年休假實施辦法》和行內相關制度，對員工應休未休年假天數進行補貼。

■ 尊重與平等 ■

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國婦女權益保障法》和《禁止使用童工規定》等相關法律法規、制度條例，並堅持公平公正公開的就業觀念，禁止就業歧視。積極踐行不因種族、宗教信仰、性別、年齡、性取向、殘疾、戶籍等歧視員工或應聘人員。其中，本行女員工所佔比例為56.64%，不存在性別歧視。此外，本行根據《女職工勞動保護特別規定》《九江銀行福利管理辦法》以及本地法規充分保護女性員工合法權益，並為女性員工提供相應福利。

■ 員工健康管理機制 ■

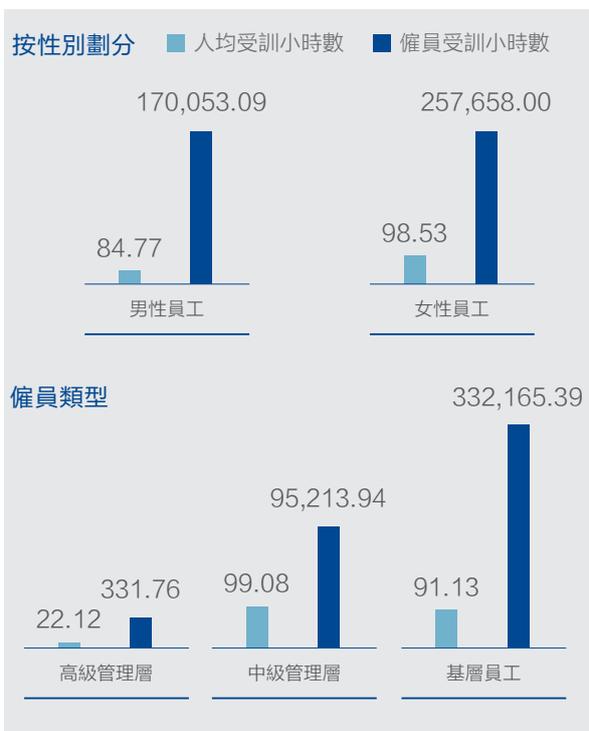
本行重視員工的身體、心理健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國消防法》等相關法律法規，為員工繳納社會保險、企業年金、公積金及補充醫療保險，建立合理的休假制度，每年組織員工進行體檢、開展職工健康講座，定期組織團建，並在多個分支機構設立健身房方便員工健身，以此改善員工健康狀態。同時，本行定期組織安全培訓、消防培訓與演練，並對現有工作場所中存在的危險因素進行識別和風險評價，採取必要的控制措施以消除或降低風險，從多個方面以多種形式保護員工的身心健康。

2021年全行員工受訓情況表

截至2021年末

| 按性別劃分 | 受訓僱員 人數(人) | 受訓員工 佔比(%) |
|-------|---------------|---------------|
| 男性員工 | 2,000 | 43.25% |
| 女性員工 | 2,613 | 56.51% |

| 僱員類型 | 受訓僱員 人數(人) | 受訓員工 佔比(%) |
|-------|---------------|---------------|
| 高級管理層 | 15 | 0.32% |
| 中級管理層 | 961 | 20.78% |
| 基層員工 | 3,637 | 78.65% |



本行始終重視員工的專業水準和職業素養的提升，通過整合行內外資源、結合線上線下渠道，持續有序推進員工培訓工作，有效滿足新員工、不同管理層級、不同職能等員工的培訓需求，實現人才多元化發展，營造良好的學習氛圍。

職業抱負、增加團隊凝聚力，本次培訓開展了本行解讀、核心價值觀介紹、人力政策解讀等形式多樣的課程和活動，提高了新員工的歸屬感及文化認同感，為推動本行高質量可持續發展注入了新鮮血液。

2021年11月29日至12月3日，總行研學中心組織了2021年第四期九銀人啟航班學習活動。11月29日上午，培訓在潯陽江畔正式拉開帷幕，來自五湖四海的55名學員參加了本次學習。為幫助新員工進入職業角色、融入九銀文化、樹立



2021年第四期九銀人「啟航班」新員工培訓

管理培訓生體系

本行建立了科學的管理培訓生的人才培養體系，在兼顧專業技能培養和個人意願選擇的基礎上，前後分為專項培養階段和自選發展階段。專項培養階段包括一線培養、總行或分行鍛煉、基層管理崗鍛煉三個環節，旨在讓管理培訓生在實際場景中了解網點客戶服務流程，掌握機構間的業務協同能力，並在實際場景中培養目標達成、團隊建設、資源分配等管理能力。自選發展階段則採取自主報名、公開競聘或雙向選擇的方式，擇優選拔管理培訓生至總（分）行部門或支行任職。

案例

零售先鋒業務賦能實戰集訓課程

2021年，根據全行戰略發展規劃與年度培訓計劃，為適應零售條線改革需求，強化零售條線人員業務知識、提高零售業務產品的營銷技巧，本行組織了以「零售先鋒賦能項目集訓」為主題的脫產培訓。本次集訓人員總共64人，包括零售先鋒導師、各分行零售部負責人、2020屆管理培訓生及小微零售貸款營銷中心員工。

本次集訓採取訓戰結合的培訓模式，先由零售先鋒導師進行理論培訓，再在九江城區綜合型支行配合下，由零售先鋒導師帶領學員進行零售線上貸款業務實戰擴展。



本行第一期零售先鋒實戰集訓員工結業合影

快樂生活 倡導多彩九銀

本行注重員工的身心健康和生活質量，提倡員工生活和工作的相互平衡。2021年，為體現對員工的人文關懷，營造良好的企業文化氛圍，增加員工對本行的歸屬感，本行積極組織並開展了豐富多彩的文體活動，以豐富員工的工餘生活，將多彩九銀文化傳遞給每一個九銀人。

案例

2021年「迎新年勇攀高峰」登山比賽

祈福來年步步高，共迎新年新氣象。2021年新年初始，本行組織全行共2,100餘人分別在九江廬山、廣州白雲山、鷹潭天門山等地舉行「迎新年勇攀高峰」第十七屆登山比賽。新年登高望遠，是本行的傳統；吃苦耐勞、翻山越嶺，是九銀人寶貴的品質。艱難方顯勇毅，磨礪始得玉成，勇攀高峰充分展現了本行員工積極向上、敢於拼搏的精神風貌。



迎新年登山比賽職工合影

本行第六屆辯論賽

百年征程波瀾壯闊，百年初心歷久彌堅。2021年，正值中國共產黨建黨100週年來臨之際，本行舉辦了以「銘記黨史，思「辨」未來」為主題的第六屆辯論賽，共有來自全行各機構的24支隊伍參賽，風雲際會，各路精英齊聚一堂。展現了九銀人銘記黨史光輝，砥礪前行，擔當奮進創未來的責任之心。



第六屆辯論賽結束合影

情暖人心 打造幸福九銀

「以小家促大家，以大家帶小家」。為弘揚九銀家園文化，守護每一位九銀人的小家，建立「尊重、關愛、分享」的九銀大家庭，本行於2021年制定了《九江銀行敬老愛幼慈善基金會困難救助管理辦法》，為本行及九銀村鎮銀行所在員工及其配偶、子女、雙方父母因重大疾病、意外受傷或遭受到意外災害等情況進行困難救助。同時本行在2021年也為每位職工的家屬（包括配偶、子女）購買了補充商業醫療保險，從實際行動出發，增進員工家屬與本行之間的感情，增強了員工對本行的歸屬感。

2021年，本行嚴格按照2011年制定的《員工家訪管理法》的要求，對本行員工定期安排家訪活動。作為了解員工8小時工作之外生活的一種重要形式和手段，家訪活動有助於本行了解員工的家庭生活情況、家庭氛圍、家庭基本情況並及時對本行員工家庭生活中存在的實際困難等提供幫助，讓他們切實感受到九銀大家庭的溫暖，情暖人心。

獨立有限鑒證報告

畢馬威華振通字第2200059號

九江銀行股份有限公司董事會：

我們接受九江銀行股份有限公司董事會委託，對九江銀行股份有限公司（以下簡稱「九江銀行」）編製的截至2021年12月31日止年度的2021年環境、社會及管治報告（以下簡稱「ESG報告」）中選定的2021年度關鍵數據（以下簡稱「關鍵數據」）執行了有限保證的鑒證業務。

一、關鍵數據

本報告就以下選定的九江銀行ESG報告關鍵數據實施了有限保證鑒證工作程序：

- 公益捐贈總額（萬元）
- 員工總數（人）
- 女性員工總數（人）
- 精準扶貧貸款餘額（億元）
- 綠色信貸餘額（億元）
- 總行及分行辦公用電量（萬千瓦時）
- 總行及分行用水量（噸）
- 總行及分行天然氣用量（立方米）
- 總行及分行辦公用紙量（萬張）
- 總行及分行辦公用油量（升）

我們的鑒證工作僅限於ESG報告中選定的2021年度關鍵數據，ESG報告中所披露的其他信息、2020年度及以前年度信息均不在我們的工作範圍內。

二、標準

九江銀行編製2021年度ESG報告關鍵數據所採用的標準列示於本報告後附的關鍵數據編製基礎（以下簡稱「編製基礎」）中。

三、董事會的責任

按照編製基礎編製2021年度ESG報告關鍵數據是貴行董事會的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編製ESG報告關鍵數據有關的內部控制，以使該等數據不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

四、我們的獨立性與質量控制

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師職業道德守則》對獨立性和其他道德的要求。該職業道德準則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好的職業行為為基本原則。

本事務所遵循《國際質量控制準則第1號》，據此維護全面系統的質量控制體系，包括與遵守職業道德要求、專業標準和適用的法律和法規要求相關的書面政策與程序。

五、註冊會計師的責任

我們的責任是在執行鑒證工作的基礎上對2021年度ESG報告關鍵數據發表結論。

我們根據《國際鑒證業務準則第3000號(修訂版)：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作，該準則要求我們計劃和實施工作，以形成鑒證結論。

六、實施的工作總結

有限保證鑒證業務所實施程序的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證業務。選擇的鑒證程序取決於註冊會計師的判斷，包括對所選定的關鍵數據與編製基礎有重大不符風險的評估。此外，我們的工作並不旨在就九江銀行內部控制的有效性發表意見。

我們所實施的工作主要包括：

- 1) 對九江銀行參與提供ESG報告中所選定的關鍵數據的相關部門進行訪談；
- 2) 實施分析程序；
- 3) 對選定的ESG報告中關鍵數據實施抽樣檢查；
- 4) 重新計算。

七、固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務數據，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間數據的可比性。

八、結論

基於已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信九江銀行2021年度ESG報告中選定的2021年度關鍵數據未能在所有重大方面按照編製基礎編製。

九、使用限制

本報告僅是為董事會編製ESG報告之用，並不適合及不能用作其他用途。我們不會對除九江銀行董事會以外的任何第三方承擔任何責任。

畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合夥)

中國 北京
2022年4月27日

附：關鍵數據編製基礎

2021年度ESG報告參照了香港聯合交易所就《環境、社會及管治報告指引》中的披露要求進行編製，包含下列關鍵數據：

| 關鍵數據 | 2021年 |
|------------------|------------|
| 公益捐贈總額(萬元) | 864.00 |
| 員工總數(人) | 4,624 |
| 女性員工總數(人) | 2,619 |
| 精準扶貧貸款餘額(億元) | 5.16 |
| 綠色信貸餘額(億元) | 176.12 |
| 總行及分行辦公用電量(萬千瓦時) | 1,070.40 |
| 總行及分行辦公用水量(噸) | 77,348.72 |
| 總行及分行天然氣使用量(立方米) | 61,542.63 |
| 總行及分行辦公用紙量(萬張) | 374.43 |
| 總行及分行辦公用油量(升) | 104,621.10 |

ESG指針索引

| 指針範疇及層面 | 一般披露 | 關鍵績效指標 | 對應報告內容 |
|------------|---|--|--------------|
| A1 排放物 | 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污，有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | A1.1 排放物種類及相關排放數據 | 全面推廣綠色發展理念 |
| | | A1.2 溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算) | 全面推廣綠色發展理念 |
| | | A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算) | 本公司為金融企業，不適用 |
| | | A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算) | 本公司為金融企業，不適用 |
| | | A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果 | 全面推廣綠色發展理念 |
| | | A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果 | 全面推廣綠色發展理念 |
| A2 資源使用 | 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策 | A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算) | 關鍵績效表 |
| | | A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算) | 關鍵績效表 |
| | | A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果 | 全面推廣綠色發展理念 |
| | | A2.4 描述求取適用水源上是否有任何問題，以及提升用水效益計劃的所得成果 | 全面推廣綠色發展理念 |
| | | A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量 | 本公司為金融企業，不適用 |
| A3 環境及天然資源 | 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策 | A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動 | 全面推廣綠色發展理念 |
| B1 僱傭 | 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數 | 以人為本 共創進步九銀 |
| | | B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率 | 以人為本 共創進步九銀 |

| 指針範疇及層面 | 一般披露 | 關鍵績效指標 | 對應報告內容 |
|----------|---|--|---------------|
| B2 健康與安全 | 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率 | 以人為本 共創進步九銀 |
| | | B2.2 因工傷損失工作日數 | 以人為本 共創進步九銀 |
| | | B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施, 以及相關執行及監察方法 | 以人為本 共創進步九銀 |
| B3 發展及培訓 | 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策, 描述培訓活動 | B3.1 按性別及僱員類別 (如高級管理層、中級管理層等) 劃分的受訓僱員百分比 | 以人為本 共創進步九銀 |
| | | B3.2 按性別及僱員類別劃分, 每名僱員完成受訓的平均時數 | 以人為本 共創進步九銀 |
| B4 勞工準則 | 有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工 | 以人為本 共創進步九銀 |
| | | B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟 | 以人為本 共創進步九銀 |
| B5 供應鏈管理 | 管理供應鏈的環境及社會風險政策 | B5.1 按地區劃分的供貨商數目 | 全面推廣綠色發展理念 |
| | | B5.2 描述有關聘用供貨商的慣例, 向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法 | 全面推廣綠色發展理念 |
| B6 產品責任 | 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比 | 本公司為金融企業, 不適用 |
| | | B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法 | 多措並舉維護客戶權益 |
| | | B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例 | 多措並舉維護客戶權益 |
| | | B6.4 描述質質量檢定過程及產品回收程序 | 本公司為金融企業, 不適用 |
| | | B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策, 以及相關執行及監察方法 | 多措並舉維護客戶權益 |
| B7 反貪污 | 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果 | 企業管治 |
| | | B7.2 描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法 | 企業管治 |
| B8 社區投資 | 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策 | B8.1 專注貢獻範疇 (如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育) | 踐行崇德向善 善行義舉不輟 |
| | | B8.2 在專注範疇所動用資源 (如金錢或時間) | 踐行崇德向善 善行義舉不輟 |

讀者回饋

感謝您閱讀2021年《九江銀行股份有限公司環境、社會及管治報告》，為加強與利益相關方的溝通和交流，進一步提高本行履行社會責任的能力和水平，我們期望您通過填寫回饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並選擇以下任意方式將評價回饋給我們。

地址：中國江西省九江市濂溪區長虹大道619號九江銀行大廈

郵編：332000

電話：+86(792)7783000-1101

傳真：+86(792)8325019

郵箱：lushan2@jjccb.com

1. 您屬於以下哪類利益相關方：

政府 監管機構 股東 客戶 員工 供貨商 合作夥伴 社區 環境 其他

2. 您對本報告的總體評價：

不好 一般 較好 很好

3. 您對本行在經濟方面履行社會責任的評價：

不好 一般 較好 很好

4. 您對本行在環境方面履行社會責任的評價：

不好 一般 較好 很好

5. 您對本行在社會方面履行社會責任的評價：

不好 一般 較好 很好

6. 您認為本報告披露的信息是否完整：

否 一般 是

7. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：

否 一般 是

8. 您對改善和提高本行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：

感謝您對本行的關心和支持！